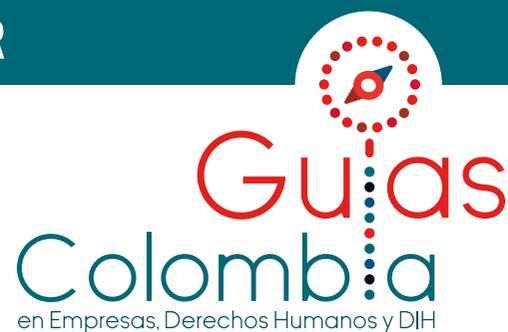


# EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA

## GUÍA DE TRABAJO DECENTE

ESTUDIO DE CASO – TELEFÓNICA MOVISTAR

JULIO DE 2020





# EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA

## GUÍA DE TRABAJO DECENTE

ESTUDIO DE CASO – TELEFÓNICA MOVISTAR

JULIO DE 2020



Secretaría Técnica:



Con el apoyo de:



Secretaría Técnica:  
**Fundación Ideas para la Paz**

Con el apoyo de:  
**Telefónica / Movistar**

Diseño y diagramación  
**Ladoamable**  
**[www.ladoamable.com](http://www.ladoamable.com)**

ISBN  
**978-958-5517-56-1**

Bogotá, Colombia 2020

## TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	8
2	ALCANCE DEL ESTUDIO DE CASO	16
3	CONCEPTOS PARA EL ENTENDIMIENTO COMÚN	17
4	METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CASO DE IMPLEMENTACIÓN	21
5	DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA DE TRABAJO DECENTE DE GUÍAS COLOMBIA	22
6	COMPROMISO DE TELEFÓNICA MOVISTAR CON EL TRABAJO DECENTE	24
7	DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS LABORALES POR PARTE DE TELEFÓNICA MOVISTAR BAJO LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN LA GUÍA	27
8	INNOVACIONES DE TELEFÓNICA MOVISTAR EN MATERIA DE TRABAJO DECENTE	54
9	OPORTUNIDADES PARA GUÍAS COLOMBIA COMO INICIATIVA MULTIACTOR Y PARA SUS INTEGRANTES	58
A	CONOZCA MÁS SOBRE TELEFÓNICA MOVISTAR	61
B	CONOZCA MÁS SOBRE LA INICIATIVA MULTIACTOR GUÍAS COLOMBIA EN EMPRESAS, DDHH Y DIH	63



## ACRÓNIMOS

<b>COLTEL</b>	Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P.
<b>COP</b>	Pesos colombianos
<b>DANE</b>	Departamento Nacional de Estadística
<b>DDHH</b>	Derechos Humanos
<b>DESC</b>	Derechos Económicos, Sociales y Culturales
<b>DIH</b>	Derecho Internacional Humanitario
<b>ESCNNA</b>	Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes
<b>ETB</b>	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá
<b>FIP</b>	Fundación Ideas para la Paz
<b>ICBF</b>	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar
<b>IoT</b>	Internet de las cosas
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>LGTBI</b>	Lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales
<b>MA</b>	Medio Ambiente
<b>MinTIC</b>	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
<b>ONU</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>OIT</b>	Organización Internacional del Trabajo
<b>PAE</b>	Plan de Atención a Emergencias
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>PRNU</b>	Principios Rectores sobre las Empresas y los DDHH de las Naciones Unidas
<b>PyC</b>	Proveedores y Contratistas
<b>SG-SST</b>	Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>SSBT</b>	Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
<b>SST</b>	Seguridad y Salud en el Trabajo
<b>TELECOM</b>	Empresa Nacional de Telecomunicaciones
<b>VPN</b>	Red Privada Virtual



## ¿POR QUÉ DOCUMENTAR LAS EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA?

Guías Colombia en Empresas, Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario es una iniciativa voluntaria de carácter multiactor que integra a empresas, gremios empresariales, organizaciones de la sociedad civil, organismos internacionales y entidades estatales, alrededor del deber empresarial de respetar los derechos humanos.

Las empresas que voluntariamente hacen parte de la iniciativa, adquieren el compromiso de implementar los lineamientos que, de manera colaborativa y participativa, se elaboran en las Guías Colombia.

La divulgación de la experiencia de Telefónica Movistar en la adopción y puesta en marcha de los lineamientos contenidos en la Guía Colombia de Trabajo Decente<sup>1</sup>, es un esfuerzo de la iniciativa para inspirar a otras empresas a replicar e innovar en materia de mejores prácticas para avanzar en su gestión organizacional en derechos humanos.



<sup>1</sup> Descárguela y consúltela gratuitamente en: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

## 1. INTRODUCCIÓN

El trabajo decente hace alusión a un empleo digno, en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad. Genera oportunidades en las que se respetan los derechos humanos (en adelante, DDHH), y en las que existen protección social y remuneración adecuada, y se fomenta el diálogo social<sup>2</sup>.

Si bien ha habido un crecimiento en la ocupación<sup>3</sup> en los últimos años, en Colombia el empleo no siempre reúne condiciones de estabilidad y seguridad, ni tampoco de ingresos regulares, acceso a protección social o posibilidades de diálogo social<sup>4</sup>. Para 2019, la tasa de desempleo fue superior al 10% (DANE, 2019): en las cabeceras municipales, el empleo informal representa el 60% del total, mientras que en la zona rural el 87,3%, y en las 13 ciudades y áreas metropolitanas, el 46,7%<sup>5</sup>.

En cuanto a los ingresos laborales, el 70% de los ocupados ganan menos de 1,5 salarios mínimos, inferior incluso al valor de la canasta básica familiar. Frente a los derechos laborales de las mujeres, la tasa de desempleo sigue siendo más alta para ellas (12,3%) que para los hombres (7,2%). En 2019, según el DANE, la brecha salarial en Colombia fue del 21%, y la brecha ocupacional estuvo cercana al 10%<sup>6</sup>. Por otro lado, la tasa de trabajo infantil en el país se redujo de 7,3% a 5,9% en el 2018 respecto a 2017. Se estima que, para el 2018, 644.494 niños, niñas y adolescentes de 5 a 17 años se encontraban trabajando en el país<sup>7</sup>.

Lo anterior revela la complejidad de los problemas asociados al trabajo en Colombia y evidencia el débil compromiso del Estado y el sector privado para superarlos. Estas cifras muestran que gran parte de la población no goza de sus derechos sociales en el actual mercado laboral del país. En la medida que este panorama se mantenga, el trabajo no será una fuente para la realización de los derechos humanos. Por esta razón, las acciones dirigidas a la generación de trabajo decente constituyen la mejor manera de asegurar que sea una fuente para realizar, de manera autónoma, los proyectos de vida de hombres y mujeres.

En este contexto, resulta cada vez más apremiante la responsabilidad que tienen las empresas de respetar los DDHH y de hacer frente a las consecuencias negativas sobre este derecho. Las compañías tienen el deber, de acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empre-

• • • • •

<sup>2</sup> Definición tomada de: OIT (2004). ¿Qué es el trabajo decente? (consultado el 13 de septiembre de 2019) Disponible en: [https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_LIM\\_653\\_SP/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm)

<sup>3</sup> De acuerdo con el Observatorio del Mercado del Trabajo del Ministerio de Salud y Protección Social, ocupación es lo que las personas se encontraban haciendo durante un período de referencia en una de las siguientes situaciones: i). Trabajó por lo menos una hora remunerada en la semana de referencia; ii) Los que no trabajaron la semana de referencia, pero tenían un trabajo; iii) Trabajadores sin remuneración que trabajaron en la semana de referencia por lo menos una hora. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/trabajoEmpleo/Paginas/definiciones.aspx>

<sup>4</sup> Escuela Nacional Sindical (2018). Informe de Trabajo Decente en Colombia. (consultado el 13 de septiembre de 2019) Disponible en: <http://ail.ens.org.co/informe-especial/colombia-sigue-en-deficit-de-trabajo-decente-y-de-proteccion-social-a-la-vejez/>

<sup>5</sup> Trece (13) ciudades y áreas metropolitanas: Bogotá D.C., Medellín A.M., Cali A.M., Barranquilla A.M., Bucaramanga A.M., Manizales A.M., Pereira A.M., Cúcuta A.M., Pasto, Ibagué, Montería, Cartagena y Villavicencio.

<sup>6</sup> DANE (2019). Boletín estadístico: empoderamiento económico de las mujeres en Colombia. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/publicaciones/Boletin-Estadistico-ONU-Mujeres-DANE.pdf>

<sup>7</sup> DANE (2019). Boletín técnico: trabajo infantil. Disponible en: [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/jobinfantil/bol\\_trab\\_inf\\_2018.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/jobinfantil/bol_trab_inf_2018.pdf)

sas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (en adelante, PRNU), de actuar con la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, mitigar y responder a los impactos negativos de sus actividades sobre estos derechos<sup>8</sup>.

A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (en adelante, OIT), establece principios y derechos básicos en el trabajo, consignados en ocho convenios fundamentales<sup>9</sup>, que también están incluidos en la Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo<sup>10</sup>. Estos ocho convenios abarcan los siguientes temas.

## GRÁFICA 1

### CONVENIOS FUNDAMENTALES DE LA OIT



Fuente: OIT (1998)  
Elaboración propia – FIP

Con el fin de adaptar estos convenios a la operación de las empresas, la OIT publicó la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social<sup>11</sup>, que hace alusión a las prácticas inclusivas, responsables y sostenibles en el lugar de trabajo. Esta Declaración se enfoca en las áreas de empleo, formación, condiciones de trabajo y relaciones industriales, y brinda un entendimiento sobre las condiciones de trabajo decente en el sector empresarial.

Estos son otros referentes internacionales relevantes sobre asuntos relativos a prácticas laborales responsables, con un enfoque orientado hacia el trabajo decente:

<sup>8</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación, p. 8. Disponible en: [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>9</sup> Los ocho Convenios Fundamentales de la OIT sobre: 1. La libertad sindical y la protección del derecho de sindicación, (1948); 2. El derecho de sindicación y de negociación colectiva, (1949); 3. El trabajo forzoso, (1930); 4. La abolición del trabajo forzoso, (1957); 5. La edad mínima, (1973); 6. Las peores formas de trabajo infantil, (1999); 7. La igualdad de remuneración, (1951); 8. La discriminación (empleo y ocupación), (1958).

<sup>10</sup> Organización Internacional del Trabajo (1998). Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo y su seguimiento. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_467655.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_467655.pdf) (consultado el 17 de julio de 2019).

<sup>11</sup> Organización Internacional del Trabajo (2017). Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/documents/publication/wcms\\_124924.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf) (consultado el 17 de julio de 2019)

## GRÁFICA 2

### REFERENTES INTERNACIONALES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES RESPONSABLES

#### LIBERTAD SINDICAL

- CONVENIO C087: SOBRE LA LIBERTAD SINDICAL Y LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DE SINDICACIÓN.
- CONVENIO C098: SOBRE EL DERECHO DE SINDICACIÓN Y DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

#### ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

- CONVENIO NO 138 DE LA OIT: ESTABLECE LA EDAD MÍNIMA DE ADMISIÓN A CUALQUIER TRABAJO O EMPLEO.
- CONVENIO NO 182 DE LA OIT: CONSIDERA LA ERRADICACIÓN DE LAS PEORES FORMAS DE TRABAJO INFANTIL.
- CONVENCION SOBRE DERECHOS DEL NIÑO DE LA ONU: MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DEL NIÑO.

#### TRABAJO FORZOSO

- “MANUAL PARA EMPLEADORES Y EMPRESAS, PROGRAMA ESPECIAL DE ACCIÓN PARA COMBATIR EL TRABAJO FORZOSO”, DE LA OIT SOBRE ACCIONES EMPRESARIALES Y DE INICIATIVAS MULTIACTOR PARA LUCHAR CONTRA EL TRABAJO FORZOSO.

#### DISCRIMINACIÓN E INCLUSIÓN

- CONVENCION INTERNACIONAL SOBRE LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACION RACIAL.
- CONVENCION SOBRE LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACION CONTRA LA MUJER.

Fuente: Guía Colombia de Trabajo Decente (2014). Elaboración propia – FIP

### GRÁFICA 3

#### RELACIÓN DE LOS ODS CON LOS DDHH



Fuente: Pacto Mundial Red España<sup>12</sup>

La nueva Agenda para el Desarrollo Sostenible 2030 promueve el trabajo decente en uno de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El número 8 propone medidas eficaces como: (i) garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad; (ii) asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados; y (iii) proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, entre otras<sup>13</sup>. Con estas metas, la Agenda 2030 apunta a promover el crecimiento económico, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para hombres y mujeres.

Con el propósito de contribuir a la gestión responsable de un trabajo decente por parte de los actores empre-

sariales, en 2014 la iniciativa multiactor Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH publicó la Guía de Trabajo Decente, que establece una serie de lineamientos sobre temas laborales, de acuerdo a los PRNU y otros marcos sobre DDHH y empresas. La Guía, además, se complementa con un anexo de buenas prácticas, que tiene la intención de visibilizar y ejemplificar formas en que las empresas incorporan las condiciones de trabajo decente en sus actividades cotidianas.

<sup>12</sup> Pacto Mundial Red España (2017). Relación entre los ODS y los DDHH. Disponible en: <https://www.pactomundial.org/2017/12/ods-y-los-principios-rectores-vinculacion-entre-los-dos-marcos-de-naciones-unidas/ods-8-2/> (consultado el 3 de abril de 2020).

<sup>13</sup> SDGF – Sustainable Development Global Fund (s.f.). Objetivos de Desarrollo Sostenible, Objetivo 8: Trabajo Decente y crecimiento económico. Disponible en: <https://www.sdgifund.org/es/objetivo-8-trabajo-decente-y-crecimiento-econ%C3%B3mico> (consultado el 17 de julio de 2019).

Esta documentación sobre la experiencia de la empresa Telefónica Movistar en la implementación de la Guía Colombia de Trabajo Decente resalta las implicaciones de adoptar prácticas laborales responsables con un enfoque orientado hacia el trabajo decente, así como las fortalezas y lecciones aprendidas de la empresa en lo que debe entenderse como un proceso de mejora continua.

Esta es la tercera experiencia de una colección de casos que Guías Colombia hace públicos —basados en las prácticas en DDHH de las empresas que integran la iniciativa— con la intención de complementar, desde el campo práctico, los lineamientos que se elaboran en Guías Colombia y así ofrecer a más empresas oportunidades para mejorar su debida diligencia en DDHH, siguiendo el camino recorrido por sus pares.

La selección de este caso ocurrió de manera consensuada entre los integrantes de la iniciativa, y se delegó su elaboración a la Secretaría Técnica de Guías Colombia, en cabeza de la Fundación Ideas para la Paz (en adelante, FIP)<sup>14</sup>.

El documento está dividido en tres secciones principales, que recogen la información obtenida a través de fuentes primarias y secundarias sobre Telefónica Movistar y su gestión de trabajo decente: la primera desarrolla el alcance del documento, la metodología aplicada, los conceptos básicos para el entendimiento del caso y una contextualización sobre la empresa; la segunda, describe cómo Telefónica Movistar ha implementado la Guía de

Trabajo Decente, y para ello se explican de manera general los lineamientos de la Guía, el proceso organizacional en materia de trabajo decente y la manera como ambos se articulan; y la tercera, analiza las innovaciones que ha realizado Telefónica Movistar en su gestión de asuntos de trabajo decente, y resalta oportunidades para continuar mejorando estas prácticas desde una perspectiva de DDHH. Las oportunidades indicadas pueden ser acogidas por las demás empresas que hacen parte de Guías Colombia y otras que deseen mejorar sus prácticas laborales desde un enfoque de trabajo decente.

## 1.1. CONTEXTUALIZACIÓN DE TELEFÓNICA MOVISTAR Y SU PARTICIPACIÓN EN GUÍAS COLOMBIA

Telefónica S.A. es una empresa multinacional de origen español, que tiene como misión *"hacer el mundo más humano, conectando la vida de las personas"*<sup>15</sup>. Para lograr ser "uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones en el mundo", ofrece servicios de conectividad fija y móvil, y servicios digitales para personas y empresas<sup>16</sup>.

• • • • •

<sup>14</sup> Ver: <http://www.ideaspaz.org/>

<sup>15</sup> Telefónica S.A (2019). Nuestra Misión. Disponible en: [https://www.telefonica.es/es/acerca\\_de\\_telefonica/nuestra-mision](https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/nuestra-mision) (consultado el 17 de julio de 2019).

<sup>16</sup> Telefónica S.A (2019). *Perfil Corporativo*. Disponible en: <https://www.telefonica.com/documents/153952/145510978/Perfil-Corporativo-Telefonica-2019.pdf> (consultado el 14 de mayo de 2020).

Con operaciones en Europa y Latinoamérica<sup>17</sup> —donde cuenta con más de 342 millones de accesos—, y con acuerdos estratégicos con socios en más de 170 países para servicios de telecomunicaciones y soluciones digitales, en diciembre de 2019 Telefónica S.A. logró tener la mayor red de fibra óptica en Europa y Latinoamérica, liderando el despliegue de dicha tecnología en las dos regiones<sup>18</sup>. Esto le ha valido ser reconocida como la empresa de telecomunicaciones más digital, y ser catalogada como la tercera compañía más admirada a nivel mundial en su sector<sup>19</sup>.

La empresa es conocida entre sus clientes —grandes y pequeños, particulares y empresariales—, por sus servicios de telefonía móvil y fija, banda ancha y televisión por cable, brindados a través de Telefónica Movistar, O2 y Vivo, sus marcas más representativas en América Latina y Europa. Telefónica Movistar es la marca con la que es reconocida en Colombia.

La llegada de Telefónica S.A. al país (hoy Telefónica Movistar), tiene como antecedente la liquidación y posterior desaparición en 2003 de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (TELECOM). Para reemplazarla, ese mismo año se creó la denominada Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., COLTEL. Tres años más tarde, en 2006, Telefónica S.A. se convirtió en socio estratégico de COLTEL.

En 2012 se realizó una capitalización y una fusión de Telefónica y COLTEL, cambiando la participación accionaria de COLTEL: el 67,5% quedó en manos de Telefónica, y el

32,5% en manos de la Nación. Tras la fusión, se mantuvo la razón social como Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., pero se cambió el nombre inicial de Telefónica-Telecom por el de Telefónica Movistar Colombia. Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. es una sociedad anónima de capital mixto que cuenta con una participación por parte de la Nación (32,5%), a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y de Telefónica S.A. y sus afiliados (67,5%). Colombia Telecomunicaciones hace parte del Grupo Telefónica que opera en 17 países y tiene presencia en 24<sup>20</sup>.

Tras la unificación de las empresas, Telefónica Movistar adoptó el sindicato de la antigua TELECOM, conformado actualmente por empleados que pertenecieron a esa empresa a nivel nacional. Este es un sindicato de industria y no de base, con el cual Telefónica Movistar desarrolla espacios de comunicación periódicos sobre temas como trabajo decente, libre asociación y representación sindical. A través de ello, la empresa reconoce los derechos a la libertad de asociación y la negociación colectiva, a la libertad sindical y a la huelga.

<sup>17</sup> [https://www.telefonica.com/es/web/about\\_telefonica/donde\\_estamos](https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/donde_estamos)

<sup>18</sup> Telefónica S.A. (2019). *Perfil Corporativo*. Disponible en: <https://www.telefonica.com/documents/153952/145510978/Perfil-Corporativo-Telefonica-2019.pdf> (consultado el 14 de mayo de 2020)

<sup>19</sup> *Ibíd.*

<sup>20</sup> Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://www.telefonica.co/informes-anuales> (consultado el 13 de abril de 2020).

El 2019 fue uno de los años más exitosos de Telefónica Movistar Colombia. Cerró con 19,2 millones de accesos a servicios móviles, fijos, banda ancha y televisión; un ingreso total de \$5,53 billones de pesos; un desempeño financiero de \$1,8 billones (según OIBDA); y \$34.925 millones de utilidad neta. Al cierre del 2019, Telefónica Movistar Colombia contaba con 24.223 personas vinculadas a la empresa, 6.379 de ellas mediante empleos directos, 853 a través de empleados temporales y 17.844 personas vinculadas a través de sus aliados<sup>21</sup>. El 49% del total de la planta de empleados son mujeres. A continuación, se desglosa su discriminación por sexo y tipo de contrato:

#### GRÁFICA 4

##### TIPO DE CONTRATOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR DISCRIMINADOS POR GÉNERO

TIPO CONTRATO	SEXO		TOTAL GENERAL
	M	H	
INDEFINIDO	2.441	2.773	5.214
TEMPORAL	481	372	853
APRENDIZAJE	179	112	291
FIJO	19	2	21
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.120</b>	<b>3.259</b>	<b>6.379<sup>22</sup></b>

Fuente: Informe de Sostenibilidad de Telefónica, 2019

La empresa ofrece cobertura a través de su marca comercial (Movistar) en el 86% de las cabeceras municipales; es decir, en 962 municipios. Para asegurar la sostenibilidad del negocio, Telefónica Movistar Colombia se ha comprometido —a nivel internacional y nacional— con altos estándares de calidad y vanguardia en los servicios que ofrece, y con la adopción e implementación de prácticas responsables en materia ambiental, social y económica con un enfoque en DDHH.

Todo ello con la perspectiva de impulsar transformaciones positivas duraderas en sus entornos de operación, reducir y mitigar los impactos de su actividad, y generar confianza entre sus grupos de interés. Siguiendo estos compromisos, Telefónica Movistar Colombia se adhirió voluntariamente a Guías Colombia en 2011, y es, hasta la fecha, la única empresa del sector de telecomunicaciones en la iniciativa.

En 2018, Telefónica Movistar fue la primera empresa de la iniciativa en documentar una experiencia de implementación sobre su mecanismo de quejas y reclamos con enfoque de DDHH<sup>23</sup>, estudio que ha sido compartido con el corporativo global como un referente en la materia. Además, el rol de Telefónica Movistar se ha visto

21 Ibid.

22 Incluye colaboradores(as) de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, Fundación Telefónica, practicantes y aprendices SENA.

23 Para mayor información, consulte este estudio de caso en el siguiente enlace: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/estudio-de-caso-del-mecanismo-de-quejas-y-reclamos-de-telefonica>

reflejado en su activa participación como representante actual y titular del pilar de empresas en el Comité Directivo de Guías Colombia, en las plenarios mensuales de trabajo, y en el posicionamiento estratégico nacional e internacional de la iniciativa.

## 1.2. ¿POR QUÉ LA GUÍA DE TRABAJO DECENTE PARA LA EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE TELEFÓNICA MOVISTAR?

Desde la creación de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P., COLTEL, en 2003, la empresa empezó a incorporar estándares de trabajo decente. En 2006, el Grupo Telefónica se posicionó como socio estratégico y luego como principal accionista de la empresa, adoptando normativas y estándares internacionales en materia de trabajo decente y DDHH. El resultado fue la definición y puesta en marcha de los Principios de Actuación —hoy conocidos como *Principios de Negocio Responsable*<sup>24</sup>—, que constituyen una norma básica para determinar los fundamentos de la gestión en DDHH de la empresa. En 2009, desarrolló un diagnóstico de riesgos en DDHH y definió una matriz sobre asuntos relevantes en la materia, que le permitió identificar los principales riesgos.

Tras estos primeros pasos, Telefónica Movistar adoptó la *Guía Colombia de Trabajo Decente*<sup>25</sup>, con el principal objetivo de **orientar su operación, de manera atenta y responsable, hacia el ejercicio del derecho a un trabajo decente de todas las personas empleadas fijas,**

**temporales y a través de sus aliados.** La Guía Colombia fue la herramienta mediante la cual la empresa implementó acciones para avanzar en el cumplimiento de su responsabilidad de respetar este derecho, reduciendo los riesgos e impactos que pudiera generar.

Desde 2017, partiendo de la revisión de su diagnóstico de riesgos y siguiendo las recomendaciones de la Guía Colombia, Telefónica Movistar ha realizado una actualización y priorización de riesgos en DDHH.

Como resultado, Telefónica Movistar desarrolló en 2018 un Manual Corporativo de Gestión de Riesgos, que incorpora dichas actualizaciones y describe los principales riesgos de DDHH relacionados con las actividades de la empresa, las cuales se agrupan en cuatro materias:

• • • •

<sup>24</sup> Telefónica S.A. (2017). *Principios de Negocio Responsable*. Disponible en: [https://www.telefonica.com/es/web/about\\_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable](https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable) (consultado el 23 de agosto de 2019).

<sup>25</sup> Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2014). *Guía de trabajo decente*. Disponible en: <http://empresaspaiddhh.ideaspaz.org/guias-colombia> (consultado el 23 de agosto de 2019).

## GRÁFICA 5

### MATERIAS DE LOS PRINCIPALES RIESGOS EN DDHH DE TELEFÓNICA MOVISTAR



Fuente: Informe de Gestión Responsable 2019<sup>26</sup>. Elaboración propia - FIP

El eje de *condiciones de trabajo y nuevos modelos de trabajo*, se asocia directamente con prácticas de trabajo decente y contempla los siguientes asuntos: discriminación y desigualdad en el lugar de trabajo; seguridad y salud; condiciones equitativas y dignas de trabajo; derechos sindicales; trabajo forzoso; trabajo infantil y protección de jóvenes en el trabajo y minerales en conflicto.

Como consecuencia de la definición de estos ejes de riesgos en DDHH, Telefónica Movistar definió medidas específicas respecto a los derechos laborales, tanto dentro de la empresa como con sus proveedores y contratistas (en adelante, PyC).

Para Telefónica Movistar, la importancia de implementar la Guía Colombia de Trabajo Decente y documentarla,

radica en cumplir su responsabilidad de respetar los DDHH en el marco de los PRNU, y en sus expectativas internas de actuación en materia de trabajo decente.

## 2. ALCANCE DEL ESTUDIO DE CASO

Este estudio de caso es de carácter descriptivo y se centra en el proceso de implementación de la Guía Colombia de Trabajo Decente en Telefónica Movistar. En ningún momento constituye una auditoría o evaluación del desempeño de la empresa en materia de trabajo decente desde un enfoque de DDHH.

<sup>26</sup> Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://www.telefonica.co/informes-anales> (consultado el 13 de abril de 2020).

Las descripciones aquí presentadas se basan únicamente en la experiencia de Telefónica Movistar y no representan ni reflejan la gestión de las demás empresas que hacen parte de Guías Colombia, con relación a la gestión de prácticas en trabajo decente.

### 3. CONCEPTOS PARA EL ENTENDIMIENTO COMÚN

Para facilitar la lectura de este estudio de caso, estas son algunas definiciones esenciales en materia de empresas, DDHH y trabajo decente:

- **Aliado:** empresa que presta un servicio a Telefónica Movistar y que, para el desarrollo de ese servicio, impacta directa o indirectamente al cliente final y/o al cliente interno. Este tipo de empresa destina recursos (humanos, físicos, financieros, entre otros), a la prestación del servicio con dedicación exclusiva a Telefónica Movistar<sup>27</sup>.
- **Debida diligencia:** es un proceso continuo de gestión que una empresa prudente y razonable debe llevar a cabo a la luz de sus circunstancias<sup>28</sup> (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores). Este proceso debe incluir una evaluación de los impactos reales y potenciales de las actividades sobre los DDHH, la integración de

las conclusiones en sus sistemas de gestión y la actuación al respecto, el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas<sup>29</sup>.

- **Discriminación positiva:** protección de carácter extraordinario que se le da a un grupo históricamente discriminado, especialmente por razón de género, raza, lengua o religión, para lograr su plena integración social.
- **Diversidad:** se refiere al compromiso de reconocer y apreciar la variedad de características que hacen que los individuos sean únicos en una atmósfera que abraza y celebra los logros individuales y colectivos. Al reconocer y apreciar las muchas características que hacen que los individuos sean únicos, la diversidad proporciona soluciones para eliminar la discriminación en el lugar de trabajo<sup>30</sup>.

• • • • •

<sup>27</sup> Telefónica Movistar (2017). Documento interno de Telefónica: Gestión de los aliados en relación a la seguridad y la salud en el trabajo.

<sup>28</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación, p. 8. Disponible en: [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>29</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2011). Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (Principios Rectores 17 al 21). Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusiness\\_hr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusiness_hr_sp.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>30</sup> OIT (2016). Promoting diversity and inclusion through workplace adjustments, p. 39. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---declaration/documents/publication/wcms\\_536630.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---declaration/documents/publication/wcms_536630.pdf) (consultado el 12 de septiembre de 2019).

- **Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA):** es una violación fundamental de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Abarca el abuso sexual por parte del adulto, y la remuneración en dinero o en especie para el niño o para una tercera persona o personas. El niño(a) es tratado como objeto sexual y como mercancía. La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes constituye una forma de violencia y una manera contemporánea de esclavitud<sup>31</sup>.
- **Género:** se refiere a los roles de los hombres, las mujeres y las personas no binarias que han sido construidos por las sociedades, y a las relaciones de poder existentes entre esos grupos, que pueden verse afectados de manera diferente por las actividades empresariales<sup>32</sup>.
- **Impacto potencial:** es un efecto adverso que puede producirse, pero aún no se ha dado. Se trata mediante medidas de prevención para evitar su materialización, o de mitigación para reducir su intensidad<sup>33</sup>.
- **Impacto real:** es una consecuencia negativa que ya se ha producido o se está produciendo. Se trata mediante medidas de reparación<sup>34</sup>.
- **Inclusión:** acciones que de manera deliberada adelanta la empresa para lograr que

—indistintamente de condiciones políticas, sociales, de género, económicas o aquellas relacionadas con situación de discapacidad—, diferentes grupos sociales puedan vincularse laboralmente con la empresa<sup>35</sup>. La inclusión, según el Instituto Ethos<sup>36</sup> de Brasil, supone transformaciones profundas, rupturas en los sistemas y una sociedad que se adapta para atender las necesidades de todas las personas, independientemente de su condición.

- **Influencia:** es una ventaja que confiere poder a quien la detenta. En el contexto de los PRNU, se refiere a la capacidad de una empresa para influir en la modificación de las prácticas perjudiciales de otra parte que esté provocando consecuencias negativas para los DDHH o contribuyendo a ellas<sup>37</sup>.

31 Fundación Renacer (2011). ¿Qué es la ESCNNA? Disponible en: <https://fundacionrenacer.org/category/escnna/> (consultado el 12 de septiembre de 2019).

32 Consejo de DDHH de las Naciones Unidas (2019). Dimensiones de género de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/Issues/Business/Pages/GenderLens.aspx> (consultado el 12 de septiembre de 2019).

33 Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (2011). Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos (Principios Rectores 17 al 21). Disponible en: [https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusiness-hr\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusiness-hr_sp.pdf) (consultado el 12 de septiembre de 2019).

34 Ibid.

35 Definición construida con base en las reuniones de trabajo desarrolladas por los participantes del Compromiso Ético de las empresas suizas en Colombia y el equipo de la Fundación Ideas para la Paz.

36 Instituto Ethos (2011). Direitos Humanos na Perspectiva do Trabalho Decente. Disponible en: [https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/04\\_Empresas-e-Direitos-Humanos-na-Perspectiva-do-Trabalho-Decente-%E2%80%93-Marco-Referencial.pdf](https://www.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/04_Empresas-e-Direitos-Humanos-na-Perspectiva-do-Trabalho-Decente-%E2%80%93-Marco-Referencial.pdf) (consultado el 21 de junio de 2019).

37 Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (2012). La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación, p. 8. Disponible en: [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

- **Libertad de asociación:** según la OIT, la libertad de asociación supone el respeto del derecho de todos los empleadores y trabajadores de crear libre y voluntariamente grupos para promover y defender sus intereses profesionales, e incorporarse a ellos. Los trabajadores y los empleadores tienen derecho a crear y dirigir sus propias organizaciones e incorporarse sin interferencia del Estado o cualquier otra entidad. Los empleadores no deben interferir en la decisión de los trabajadores de asociarse, ni tratar de influir en su decisión de ningún modo, ni tampoco discriminar a los trabajadores que decidan asociarse o a sus representantes<sup>38</sup>.
- **Libertad sindical:** según la OIT, es el derecho habilitante que permite la participación efectiva de los actores no estatales en la política económica y social, y que constituye el núcleo de la democracia y del Estado de Derecho. Por consiguiente, garantizar la participación y la representación de los trabajadores y de los empleadores es esencial para asegurar el funcionamiento eficaz de los mercados de trabajo, así como de las estructuras generales de gobernanza a escala nacional<sup>39</sup>.
- **Negociación colectiva:** es un proceso voluntario a través del cual empleadores y trabajadores debaten y negocian sus relaciones (particularmente los términos de empleo y las condicio-

nes de trabajo). En el proceso intervienen los propios empleadores o sus organizaciones y los sindicatos, o, a falta de estos, los representantes libremente designados por los trabajadores<sup>40</sup>.

El propósito de la negociación de buena fe es lograr convenios colectivos aceptables para ambas partes. Cuando no hay acuerdo, se puede recurrir a procedimientos de resolución de conflictos como la conciliación, la mediación y el arbitraje.

Según Pacto Global, la negociación colectiva solo puede funcionar si todas las partes intervienen de forma voluntaria y de buena fe. Ello supone:

- Esforzarse por llegar a un acuerdo
- Celebrar negociaciones genuinas y constructivas
- Evitar demoras injustificadas
- Respetar los acuerdos celebrados y aplicarlos de buena fe
- Dedicar suficiente tiempo para que las partes debatan y resuelvan conflictos colectivos

• • • • •  
<sup>38</sup> Organización Internacional del Trabajo. (2016). Libertad de Asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. Disponible en: <https://www.ilo.org/declaration/principles/freedomofassociation/lang-es/index.htm> (consultado el 17 de julio de 2019).

<sup>39</sup> OIT (2016). Libertad Sindical. OIT – Temas [en línea]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/freedom-of-association/lang-es/index.htm> (consultado el 12 de septiembre de 2019).

<sup>40</sup> Ibid.

- **Personas con discapacidad:** aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás<sup>41</sup>.
- **Perspectiva de género:** enfoque que genera un marco de análisis destinado a evaluar cómo las mujeres y los hombres influyen y se ven influenciados de manera diferenciada por las políticas, programas, proyectos y actividades. Permite reconocer que las relaciones entre mujeres y hombres pueden verse alteradas en función del contexto. La perspectiva de género tiene en cuenta los roles basados en el género, las relaciones y las necesidades sociales y económicas, y el acceso a los recursos, así como otras limitaciones y oportunidades impuestas por la sociedad, la cultura, la edad, la religión y/o la etnia a los hombres y a las mujeres<sup>42</sup>.
- **Protección social:** abarca una variedad de políticas y acciones en diversos ámbitos que deben promover el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales (DESC) en el mercado laboral, la alimentación, la salud, las pensiones y el cuidado; también deben buscar el logro de ciertos niveles dignos de ingreso<sup>43</sup>.
- **Relaciones comerciales:** abarcan las relaciones que una empresa mantiene con sus socios comerciales. Se incluyen las relaciones comerciales indirectas, dentro de su cadena de valor superiores al del primer nivel, y las participaciones, mayoritarias o minoritarias, en empresas conjuntas<sup>44</sup>.
- **Seguridad y salud en el trabajo (en adelante, SST):** es una disciplina que trata la prevención de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo, y la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el ambiente de trabajo. La salud en el trabajo conlleva la promoción y el mantenimiento del más alto grado de salud física y mental, así como de bienestar de los trabajadores en todas las ocupaciones<sup>45</sup>.

• • • • •

<sup>41</sup> ONU (2006). *Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con Discapacidad*. Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf> (consultado el 12 de septiembre de 2019).

<sup>42</sup> Fondo de Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (2012). *Principios para el Empoderamiento de las Mujeres*. Disponible en: <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2012/6/the-women-s-empowerment-principles-bringing-gender-equality-into-the-corporate-sustainability-frame> (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>43</sup> CEPAL (2020). *Protección Social*. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/temas/proteccion-social> (consultado el 20 de marzo de 2020).

<sup>44</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (2012). *La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación*, p. 8. Disponible en: [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>45</sup> OIT (2011). *Sistema de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Disponible en: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_154127.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_154127.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

- **Socios comerciales:** son las entidades que participan en su cadena de valor y cualquier otra entidad —estatal o no estatal— directamente relacionada con sus operaciones comerciales, productos o servicios<sup>46</sup>.
- **Trabajo decente:** significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno; seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias; mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad; libertad para que la gente exprese sus opiniones; organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres.
- **Trabajo infantil:** la OIT lo define como aquel que perjudica el bienestar de los niños y niñas o impide su educación, desarrollo y sustento futuro. De acuerdo con la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, niño es toda persona menor de 18 años. Los Convenios 138 de la OIT, sobre la edad mínima de admisión al empleo, y el 182, sobre las peores formas de trabajo infantil, definen el término niño en el mismo sentido.

## 4. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CASO DE IMPLEMENTACIÓN

La documentación de la experiencia de Telefónica Movistar tomó como parámetro de referencia la *Guía Colombia de Trabajo Decente*. Para tal fin, la iniciativa delegó a la Secretaría Técnica de Guías Colombia —en cabeza de la FIP<sup>47</sup>— para realizar el proceso de recolección, procesamiento, análisis y elaboración de este estudio de caso, en el que también participaron, de manera activa, Telefónica Movistar y sus colaboradores.

Esta documentación empezó en agosto de 2019 y finalizó en julio de 2020. Las fuentes utilizadas para la elaboración de este estudio fueron clasificadas y analizadas a partir de los lineamientos de la Guía de Trabajo Decente:

- Informes, artículos de prensa y noticias relativas a la gestión en DDHH de Telefónica Movistar.
- Políticas, procedimientos, protocolos y demás soportes de gestión facilitados por la empresa para efectos del estudio.

• • • • •  
<sup>46</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (2012). *La responsabilidad de las empresas de respetar los Derechos Humanos: guía de interpretación*, p. 8. Disponible en: [https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2\\_sp.pdf](https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HR.PUB.12.2_sp.pdf) (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>47</sup> Ver: <http://www.ideaspaz.org/>

- Tres (3) sesiones de trabajo con personal de Telefónica Movistar para contextualización, caracterización y entendimiento general de las prácticas de trabajo decente.
- Nueve (9) entrevistas semiestructuradas al personal de Telefónica Movistar involucrado en el proceso de las prácticas de trabajo decente.

## 5. DESCRIPCIÓN DE LA GUÍA DE TRABAJO DECENTE DE GUÍAS COLOMBIA

La Guía Colombia de Trabajo Decente se elaboró de manera colaborativa entre los integrantes de la iniciativa y se publicó en 2014, con el propósito de contribuir a que las empresas con operaciones en el territorio nacional –independientemente de su tamaño y sector– puedan alinearse con las expectativas de conducta responsable sobre prácticas laborales. Esto, de acuerdo con su responsabilidad de respetar los DDHH consignada en los PRNU.

Es importante tener en cuenta que, si bien algunos avances del concepto de trabajo decente se han dado en el ámbito internacional, Colombia cuenta con una normativa laboral exhaustiva en comparación con otros países. Esto genera desafíos pero a la vez oportunidades para las empresas sobre el cumplimiento de las expectativas de conducta en cuanto al trabajo decente.

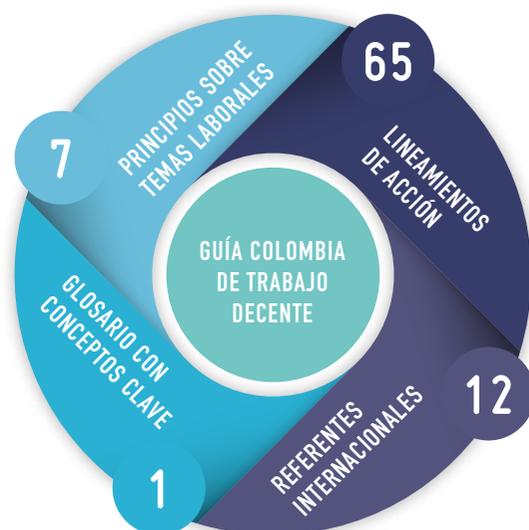
La Guía Colombia de Trabajo Decente propone unos principios de acción que brindan a las empresas herramientas para identificar sus impactos reales y potenciales en asuntos laborales, y les ofrece orientaciones para tomar acciones frente a estos impactos. Todo con el objetivo de promover oportunidades de trabajo digno.

Una de las innovaciones de la Guía es que reconoce la existencia de un entorno complejo<sup>48</sup> en Colombia, por lo que brinda a las empresas lineamientos prácticos que atienden estas particularidades con el fin de gestionar sus consecuencias negativas sobre los derechos laborales.

La Guía ofrece a las empresas interesadas los siguientes elementos para su implementación:

### GRÁFICA 6

#### ESTRUCTURA DE LA GUÍA COLOMBIA DE TRABAJO DECENTE



Elaboración propia - FIP

- **Siete principios sobre temas laborales** que orientan la operación empresarial de manera atenta y responsable con los DDHH y el DIH en Colombia, y demarcan el compromiso de las empresas de Guías Colombia con el trabajo decente<sup>49</sup>:

1. Libertad sindical
2. Oportunidades laborales
3. Condiciones laborales
4. Prevención del trabajo forzoso, la explotación laboral de la niñez y la explotación sexual
5. Erradicación de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes
6. Seguridad industrial y protección social
7. Igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad

- **65 lineamientos de acción**, que responden a cada uno de los temas previamente listados y a las consideraciones generales sobre la debida diligencia en asuntos laborales.
- **12 referentes** nacionales e internacionales en materia de trabajo decente.
- **1 glosario** con 12 conceptos claves sobre debida diligencia en DDHH y términos específicos para el entendimiento de asuntos laborales.

La documentación de la experiencia de Telefónica Movistar se centrará, especialmente, en seis de los siete principios sobre temas laborales (que serán explicados más adelante), con base en la adopción e implementación gradual que la empresa ha llevado a cabo para adoptar prácticas responsables en trabajo decente.

## GRÁFICA 7

### TEMAS CENTRALES DE LA GUÍA COLOMBIA DE TRABAJO DECENTE



Elaboración propia - FIP

<sup>48</sup> Se refiere a la presencia de al menos uno de los siguientes factores: i) actores armados al margen de la ley, ii) economías ilegales, iii) débil institucionalidad, o iv) frágil gobernabilidad (International-Alert, *Conflict-Sensitive Business Practice: Guidance for Extractive Industries*, 2005). Ver: Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2017). *Guía para la Debida Diligencia en DDHH y DIH en las Acciones de Fortalecimiento Institucional*, p. 22. Disponible en: <http://www.ideaspaz.org/publications/posts/1581> (consultado el 28 de junio de 2019).

<sup>49</sup> Si bien la Guía hace explícito este compromiso para las empresas miembro de la iniciativa, estos principios deberían ser adoptados por todas las empresas que no hacen parte de Guías Colombia y que desean aplicarla.

## 6. COMPROMISO DE TELEFÓNICA MOVISTAR CON EL TRABAJO DECENTE

Telefónica Movistar es una empresa comprometida con el respeto a la dignidad de las personas y del goce efectivo de los DDHH. Este compromiso se materializa en su **Política Global de DDHH**<sup>50</sup>, su **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro**, sus **Principios de Negocio Responsable**, y –de forma más específica– en un conjunto de políticas y normas que velan por el respeto de los derechos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos.

Los compromisos que establece Telefónica Movistar en su Política Global de DDHH sobre los asuntos de trabajo decente son, fundamentalmente:

### GRÁFICA 8

#### COMPROMISOS DE TELEFÓNICA MOVISTAR EN SU POLÍTICA GLOBAL DE DDHH SOBRE ASUNTOS DE TRABAJO DECENTE



Elaboración propia - FIP

Con respecto a la **diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades**, la empresa se compromete a evitar el trato discriminatorio de las personas en todos los ámbitos; a promover el equilibrio salarial entre cargos similares en contextos similares, y a rechazar toda forma de acoso, amenaza o intimidación —ya sea verbal, física, sexual o psicológica— en el entorno laboral.

Frente a la **SST**, Telefónica Movistar está comprometida con proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable en todas sus instalaciones, adoptando procedimientos y normativas en materia de seguridad y salud laboral. La empresa promueve mecanismos para conciliar la vida personal y profesional, el derecho al descanso, y la promoción de la desconexión digital entre los empleados. Además, difunde una cultura de seguridad que genera conciencia sobre los riesgos en el trabajo y el comportamiento responsable por parte de sus trabajadores.

En cuanto a la **libertad de asociación y la negociación colectiva**, la empresa establece que respeta dichos derechos, así como aquellos derechos relativos a la libertad sindical y a la huelga, independientemente del ámbito donde desarrolle sus operaciones.

Respecto al **trabajo forzoso y la esclavitud**, la empresa prohíbe y rechaza cualquier forma de trabajo forzoso, de esclavitud o de tráfico humano dentro de sus opera-

<sup>50</sup> Telefónica S.A. (2019). *Política Global de DDHH*. Disponible en: <https://www.telefonica.com/documents/364672/452644/politica-de-ddhh-telefonica-mayo-2019/5b559261-006e-483c-bead-14771200b511> (consultado el 31 de marzo de 2020)

ciones, y aplica la debida diligencia para minimizar cualquier posible riesgo en la cadena de suministro.

Finalmente, frente al **trabajo infantil**, Telefónica Movistar prohíbe y rechaza la utilización de ese tipo de mano de obra en sus operaciones, verificando que, en sus procesos de contratación, todos sus empleados superen la edad mínima legal local para trabajar, según las disposiciones del Convenio 138 de la OIT.

El compromiso de la empresa con el respeto de los DDHH se extiende a su cadena de suministro y a las relaciones con sus socios comerciales. Telefónica Movistar exige que todos cumplan con los criterios mínimos de Negocio Responsable establecidos en la **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro de Telefónica Movistar**<sup>51</sup>. Entre estos criterios, aquellos relacionados con los asuntos de trabajo decente, son:

- **Relación laboral:** el trabajo realizado por los empleados del PyC debe basarse en una relación laboral reconocida, establecida de acuerdo con la legislación aplicable. Telefónica Movistar no permite el abuso de contratos de prestación de servicios o el uso recurrente de subcontratación para evitar obligaciones legales. Los trabajadores deben disponer de un contrato de trabajo por escrito en su lengua materna.
- **Horario de trabajo:** el horario de trabajo estándar del PyC debe respetar la legislación nacional

y las normas de referencia de la industria. El PyC no puede exigir a los trabajadores que trabajen más de 48 horas a la semana y debe fomentar el respeto a la desconexión digital durante los tiempos de descanso diario y semanal, así como el respeto a la intimidad personal y familiar.

- **Salarios:** la remuneración del empleado debe alcanzar o exceder los niveles legales mínimos nacionales o, en su caso, locales. El PyC debe pagar por lo menos el salario mínimo exigido por la ley vigente, las horas extra y el diferencial correspondiente a las horas extraordinarias. Los empleados deben recibir información —comprensible y por escrito— sobre sus condiciones laborales. No está permitido realizar reducciones en los salarios como medida disciplinaria.
- **Violencia y acoso en el trabajo:** el PyC debe promover un entorno de tolerancia cero frente a la violencia y el acoso. Telefónica Movistar prohíbe el abuso o la disciplina por medios físicos; la amenaza con abuso físico; el acoso sexual o de otro tipo; el abuso verbal y otras formas de intimidación.

51 Telefónica S.A. (2020). *Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro de Grupo Telefónica*. Disponible en: <https://www.telefonica.com/documents/153952/122213926/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf> (consultado el 31 de marzo de 2020).

- **Trabajo forzado y tráfico de personas:** Telefónica Movistar prohíbe que el trabajo se lleve a cabo en condiciones de esclavitud (o sea, forzado). Los PyC deben informar a Telefónica Movistar de las medidas que hayan adoptado para garantizar que sus operaciones y su cadena de suministro están libres de esclavitud y tráfico de personas, así como del progreso de dichas medidas.
- **Trabajo infantil y personas jóvenes:** el PyC debe garantizar que no exista trabajo infantil en su actividad, ni en su propia cadena de suministro. Los niños y personas jóvenes menores de 18 años que, de acuerdo a la legislación local, puedan acceder al mercado laboral, no trabajarán de noche ni en condiciones peligrosas.
- **Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva:** los trabajadores del PyC, y de sus subcontratados, tienen derecho a fundar sindicatos y a sindicarse, así como a negociar colectivamente de conformidad con la legislación nacional. Los representantes de los trabajadores no pueden ser discriminados y pueden desarrollar sus funciones de representación en el lugar de trabajo.
- **Diversidad, inclusión y no discriminación:** el PyC debe promover internamente equipos di-

versos, garantizando las mismas oportunidades entre sus empleados; llevar a cabo una política de igualdad; y no discriminar por ningún motivo en la contratación, indemnización, acceso a la formación, promoción, finalización o jubilación.

- **Condiciones de seguridad y salud:** el PyC debe ofrecer a sus empleados un entorno laboral seguro y con las condiciones de salubridad, teniendo en cuenta las normas locales, nacionales e internacionales, y acorde con los peligros/ riesgos específicos de cada actividad.

Finalmente, como parte del compromiso de la empresa con los asuntos de trabajo decente, los **Principios de Negocio Responsable de Telefónica**<sup>51</sup> son las normas y lineamientos que rigen la operación y las actividades de la empresa a nivel global. Estos principios se basan en la responsabilidad —individual y compartida— de actuar con *integridad, transparencia y compromiso* para consolidar relaciones de confianza con sus grupos de interés (empleados, sociedad, clientes, etc.), y establecer relaciones comerciales duraderas con sus PyC.

• • • • •

<sup>52</sup> Telefónica S.A. (2017). *Principios de Negocio Responsable*. Disponible en: [https://www.telefonica.com/es/web/about\\_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable](https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable) (consultado el 13 de septiembre de 2019).

Aunque todos los principios promueven el respeto a los DDHH, el mayor énfasis en materia de trabajo decente —en línea con lo descrito en la Guía Colombia—, se realiza en el **Principio de Negocio Responsable No. 3**, que trata sobre el **compromiso de la empresa con sus empleados**. Este principio explica con mayor detalle la manera en que la empresa establece y cumple con la debida diligencia empresarial en materia de trabajo decente.

En dicho Principio, Telefónica Movistar se compromete con el desarrollo profesional de sus empleados, **fomentando la mejora de sus capacidades y competencias**. Para ello, pone a su disposición herramientas de formación, participación y promoción del desarrollo personal y el equilibrio entre la vida profesional y personal. Asimismo, reitera los compromisos sobre los asuntos de trabajo decente que se establecen en su Política Global de DDHH.

Estas Políticas y Principios constituyen la sombrilla general en materia de trabajo decente de Telefónica Movistar, lo que le permite alinear sus actividades y las de su cadena de suministro con el respeto de los DDHH, abarcando los asuntos laborales.

En los siguientes capítulos se describirá cómo la empresa ha llevado a la práctica los lineamientos de la Guía Colombia en la materia, y cuáles son sus innovaciones y oportunidades de acción para seguir avanzando en su gestión de DDHH.

## 7. DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE LA DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS LABORALES POR PARTE DE TELEFÓNICA MOVISTAR BAJO LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN LA GUÍA COLOMBIA

Las prácticas de trabajo decente de Telefónica Movistar demuestran el proceso de implementación de varios lineamientos descritos en la Guía Colombia. Si bien la empresa ya venía trabajando en la adopción de buenas prácticas de trabajo decente previo a la publicación de la Guía, esta se convirtió en una oportunidad para que pudiera identificar los principales avances y asuntos por fortalecer en su gestión.

Para la elaboración de este estudio de caso se tuvieron en cuenta los 65 lineamientos descritos en la Guía Colombia, que han sido agrupados en *cuatro asuntos clave* para facilitar su documentación. Estos asuntos corresponden con seis de los siete temas que la Guía describe y que constituyen mínimos de actuación que las empresas deben llevar a cabo para asegurar una debida diligencia en DDHH, con énfasis en el trabajo decente. Los cuatro asuntos clave son:

## GRÁFICA 9

### ASUNTOS CLAVE PARA LA GESTIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES CONFORME A LA GUÍA COLOMBIA DE TRABAJO DECENTE



Elaboración propia – FIP

Dichos asuntos se relacionan de manera directa con, al menos, cuatro (4) PRNU<sup>53</sup>:

**Principio Rector 12:** Respeto de los DDHH internacionalmente reconocidos, incluidos los derechos enunciados en la Carta Internacional de DDHH y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la OIT.

**Principio Rector 16:** Compromiso político.

**Principio Rector 17:** Debida diligencia en DDHH.

**Principio Rector 18:** Comprensión y evaluación de impactos en DDHH, incluyendo los derivados de sus relaciones comerciales.

Para describir cómo Telefónica Movistar ha implementado la Guía de Trabajo Decente, este estudio de caso se centrará en los cuatro asuntos enunciados en la Gráfica 9.

## 7.1. CONDICIONES Y OPORTUNIDADES LABORALES

La Guía Colombia entiende las condiciones y oportunidades laborales como dos factores fundamentales para asegurar prácticas de trabajo decente. Mientras las condiciones laborales se refieren a todas las situaciones que promueven un entorno de trabajo basado en el bienestar de los empleados, las oportunidades tienen que ver con la generación de alternativas de trabajo basadas en la igualdad.

Algunos de los lineamientos de la Guía que operacionan estos factores, son:

.....

<sup>53</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los DDHH (2011). *Principios Rectores sobre las empresas y los Derechos Humanos*. Disponible en: [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_SP.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf) (consultado el 23 de agosto de 2019).

- **Generar** alternativas de trabajo en la zona de influencia directa de sus operaciones, para ofrecer **oportunidades laborales**.
- La empresa revisará si en sus **procesos de promoción** pueden existir factores de inequidad fundados en cualquier forma o motivo de discriminación y, de ser necesario, diseñará lineamientos basados en el principio de **igualdad de oportunidades**. En particular, deberá incluir la identificación de obstáculos que dificultan la participación de las mujeres en la promoción profesional.
- Establecer mecanismos para la **atención** al acoso laboral, el acoso sexual y otras **violencias de género** en el ámbito laboral.
- Promover, entre sus trabajadores, el **balance entre la vida personal, familiar y profesional**.

## ¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA MOVISTAR?

Respecto a lo establecido por la Guía Colombia en materia de oportunidades laborales —específicamente en lo relativo a generar oportunidades laborales en la zona de influencia—, Telefónica Movistar generó, en 2019, 24.300 empleos en Colombia, 6.379 de los cuales fueron directos. De estos últimos, el 87% correspondieron a contratos a término indefinido, fijo o de aprendizaje, y el 13% a

contratos temporales<sup>54</sup>. En Colombia, el 59% de la planta total se encuentra en Bogotá, con un total de 3.753 empleos (Administración Central, con 2.950, y zona Bogotá, con 803); y el restante 41% en las regiones, distribuidos así: región Caribe, con 632; Noroccidente, con 678; Oriente, con 617; y sur del país, con 688 empleos.

En términos de *igualdad de oportunidades*, Telefónica Movistar ha establecido en su **Política de Reclutamiento y Selección** (2014), procedimientos para garantizar el trato equitativo y la garantía de las mismas condiciones y derechos para mujeres y hombres, así como el desarrollo de acciones afirmativas que aseguren el acceso a las mismas oportunidades<sup>55</sup>. Además, ha establecido un marco de actuación relativo a la selección y contratación de personal de Telefónica Movistar, basado en criterios de capacidad, competencia y méritos profesionales<sup>56</sup>; ha desarrollado programas para el fomento y fortalecimiento del liderazgo femenino; y ha adoptado medidas para garantizar que la asignación de cargos y remuneración sea justa<sup>57</sup>.

• • • • •

<sup>54</sup> Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://www.telefonica.co/informes-anales> (consultado el 13 de abril de 2020).

<sup>55</sup> Telefónica Movistar (2015). *Política de Reclutamiento y Selección*, p. 1 y 2. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

<sup>56</sup> Telefónica Movistar (2017). *Política Corporativa de Diversidad e inclusión del Grupo Telefónica*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

<sup>57</sup> *Ibid.*

En la práctica, Telefónica Movistar reporta, para 2019, que el 49% de la planta total de la compañía son mujeres. El 23,7% de ellas pertenecen al grupo de edad entre 30 y 50 años, y el 19,7% a menores de 30 años. De igual forma, el 51% de la planta total son hombres, de los cuales un 32% está entre los 30 y 50 años. Lo anterior indica que, en términos de igualdad de oportunidades, la compañía tiene una planta equilibrada por sexo y posee un interés significativo en incluir a la población joven (menores de 30 años).

Para 2019, el índice de rotación de personal (15,45%) disminuyó en 0.85 puntos porcentuales con relación al 2018 (16,30%)<sup>58</sup>. Eso quiere decir que un menor número de empleados abandonaron la compañía en 2019, lo que podría ser un indicador de satisfacción laboral. Además, de acuerdo con el Informe de Gestión Responsable de Telefónica Movistar para el 2019, el 33% de los altos cargos directivos son ejercidos por mujeres<sup>59</sup>, sobrepasando la meta del 30% establecida en el 2018; y 3,34% ocupan posiciones de liderazgo.

Lo anterior ilustra que Telefónica Movistar —a través de sus políticas y prácticas de selección, contratación, remuneración y formación— ha logrado conformar una planta balanceada en términos de género, tanto en el nivel operativo como directivo.

De acuerdo con la Guía de Trabajo Decente de Guías Colombia, un factor adicional que contribuye a consolidar estas condiciones es propiciar la eliminación de la

violencia intrafamiliar y contra la mujer en el lugar de trabajo. Para esto, se insta a las empresas a *establecer mecanismos para la atención al acoso laboral, el acoso sexual y otras violencias de género*, en el ámbito laboral. Telefónica Movistar cuenta con un **Protocolo de Actuación en Caso de Acoso**<sup>60</sup>, en donde establece medidas para prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo, y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerza en el contexto de una relación laboral. Dicho protocolo informa sobre el procedimiento de denuncia y de las instancias internas, como el Comité de Convivencia Laboral para el tratamiento de las quejas y denuncias sobre la materia.

Para efectos del trámite de las quejas de acoso laboral, sexual u otras formas de violencia de género en el ámbito laboral, la empresa ha establecido un mecanismo de quejas y reclamos atento a los DDHH<sup>61</sup>, así como el Canal de Denuncias y el Canal de Negocio Responsable<sup>62</sup>. Para facilitar la gestión de las quejas y reclamos sobre acoso laboral, la compañía dispone de un formato espe-

• • • • •

<sup>58</sup> Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://www.telefonica.co/informes-anuales>

<sup>59</sup> *Ibid.*

<sup>60</sup> Telefónica Movistar (2015). *Protocolo de actuación en caso de acoso*. Disponible en: <https://bit.ly/2D2uqzh>

<sup>61</sup> Guías Colombia en Empresas, DDHH y DIH (2018). *Experiencias empresariales de implementación de las Guías Colombia. Guía Colombia de Mecanismos de Quejas y Reclamos atentos a los DDHH y el DIH*. Estudio de caso de Telefónica Movistar Colombia. Disponible en: <http://business-peace.ideaspaz.org/guias-colombia>

<sup>62</sup> <https://bit.ly/309Vntx>

cial para informar sobre este tipo de situaciones ante el Comité de convivencia laboral<sup>63</sup>.

Telefónica Movistar también toma medidas para sensibilizar sobre el acoso laboral, el acoso sexual y demás violencias de género que se puedan presentar. Para este fin, realiza procesos de formación en género que incluyen talleres encaminados a generar conciencia sobre la importancia de cerrar las brechas de género. Dichos procesos de formación abordan temáticas como nuevas masculinidades respetuosas de los derechos de las mujeres y corresponsables en el ámbito familiar.

Además, Telefónica Movistar desarrolla procesos de sensibilización dirigidos a las empresas aliadas sobre la violencia contra la mujer, violencia intrafamiliar, acoso laboral y sexual, entre otras violencias de género en el ámbito laboral, e informa a sus empleados y empresas aliadas sobre las rutas institucionales en caso de vulneración. Un ejemplo son los *Workshop* de Aliados y la Escuela de Cadena de Valor, en los que proporciona información y capacita a las empresas de su cadena de suministro en diversos temas, incluso los relacionados con la identificación y prevención de riesgos asociados al acoso laboral y sexual en el ámbito laboral. También, en el Boletín de Aliados, se comparten las prácticas que implementa la empresa sobre diversidad y se realizan talleres de 'Sesgos inconscientes' y 'Mujeres y líderes'.

En el plan de auditorías a empresas y PyC, Telefónica Movistar incluyó indicadores de seguimiento a la imple-

mentación de la Política de Prevención de Acoso Laboral, como el desarrollo de campañas de prevención por parte de sus PyC. También exige que estas empresas dispongan de una política y proceso definido para asegurar que, en ninguna parte de su cadena de suministro o de su propio negocio, el trabajo se realice en condiciones que vulneren la dignidad e integridad de sus empleados. En consecuencia, los PyC están llamados a presentar las medidas adoptadas para garantizar que sus actividades comerciales están libres de discriminación, acoso o violencia sexual.

En cuanto a la promoción del *balance entre la vida personal, familiar y profesional de los trabajadores*, Telefónica Movistar ha impulsado medidas que buscan garantizar la conciliación de la vida personal y laboral de los empleados. Una de ellas es **UNO**<sup>64</sup>, un programa de beneficios que anualmente permite a los empleados directos de Telefónica Movistar, incluidos sus practicantes y aprendices SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje), programar hasta 1.000 créditos para disfrutar de beneficios según sus necesidades, gustos e intereses. Estos créditos son canjeables con espacios y días libres, adicionales a las vacaciones legales. Algunos de estos beneficios son días libres para el disfrute de la época de Navidad y Año Nuevo, medios días para iniciar un fin de

63 Telefónica Movistar. Formato para presentar quejas sobre situaciones que puedan constituir acoso laboral ante el Comité de Convivencia Laboral. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

64 Telefónica Movistar (2020). *Programa Beneficios UNO*. Disponible en: <https://bit.ly/2PjmNHn>

semana festivo o para otros planes según la necesidad, día libre de cumpleaños, entre otras alternativas<sup>65</sup>. Al cierre de 2019, la Dirección de Personas y Administración de Telefónica Movistar reportó que el 91% de los empleados directos, practicantes y aprendices, hicieron uso del Programa UNO. Del total de participantes, 48% fueron mujeres y el 52% hombres.

La segunda iniciativa es **Momentos Movistar**<sup>66</sup>, un portafolio de actividades y experiencias lúdicas, gastronómicas, deportivas y de cuidado personal, que también está dirigido a empleados directos (1000 créditos), y practicantes y aprendices del SENA (400 créditos). Igual que el Programa UNO, los beneficiarios seleccionan sus actividades canjeando los créditos correspondientes. Estos *Momentos* pueden disfrutarse de manera individual, grupal y familiar. Se resaltan también los beneficios que ofrece a los empleados la Política de Vacaciones de la compañía, que les permite tener más días de descanso; el acuerdo sobre la flexibilidad de la jornada laboral y la implementación del E-work, que les brinda a los empleados un mejor manejo de su jornada laboral y poder realizar su trabajo un día a la semana por fuera de las instalaciones.

El impacto de estas iniciativas sobre el bienestar y satisfacción de los empleados con la empresa se ve reflejado en los resultados de la encuesta Employee Net Promoter Score (eNPS), que se realizó al 90% de la planta de empleados en noviembre de 2019, y tuvo como objetivo medir la motivación y sentido de bienestar en su trabajo.

De acuerdo con los resultados, se evidenció que el 86% de los empleados son promotores de la empresa; es decir, su motivación y compromiso con Telefónica Movistar es alta y la recomiendan. Un 3% de los empleados se ubicaron en la posición de detractores y 11% neutros. Con estos resultados, Telefónica Movistar obtuvo el segundo mejor índice Net Promoter Score de las empresas participantes en la región de América Latina y el Caribe<sup>67</sup>.

• • • • •

<sup>65</sup> Ibid. Entrevista a la Gerencia de Desarrollo Organizacional de Telefónica.

<sup>66</sup> Telefónica Movistar (2020). *Programa Momentos Movistar*. Disponible en: <https://bit.ly/309Wtp9>

<sup>67</sup> Información suministrada por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

## CASO PRÁCTICO: MEDIDAS DE TRABAJO A DISTANCIA O “E-WORK” PARA AFRONTAR LA CRISIS DEL COVID-19

La llegada del coronavirus a Colombia, en marzo de 2020, motivó a Telefónica Movistar a adoptar medidas para ajustar sus operaciones y afrontar el impacto sobre la economía, bioseguridad y salud de sus colaboradores.

De manera preventiva, a partir del 12 de marzo —días antes de que se declarara el aislamiento preventivo obligatorio—, la empresa gestionó el trabajo a distancia (en adelante E-work) para la planta administrativa de Bogotá y, a partir del 16 de marzo, en todas las oficinas a nivel nacional.

Entre marzo y abril, el 92% de los empleados y colaboradores de la planta administrativa de Telefónica Movistar en el país se encuentran trabajando bajo la modalidad de E-work. A nivel global, alrededor del 95% de los empleados y colaboradores de la planta administrativa de Telefónica S.A. también trabajaron bajo esta modalidad.

De igual forma, se suspendieron todas las actividades comerciales de atención presencial en tiendas físicas y actividades comerciales puerta a puerta desde el 21 de marzo de 2020. Solo hasta la primera semana de mayo algunos de los puntos de atención presencial se reactivaron, adoptando los protocolos y medidas pertinentes de salud y bioseguridad para empleados y clientes. La empresa provee a los empleados tapabocas, guantes y gel antibacterial, y ubica los puntos de aislamiento social cumpliendo los decretos y circulares del Gobierno sobre bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia.

Además, para los 500 asesores comerciales de Telefónica Movistar, la empresa habilitó la *Red Privada Virtual* (en adelante, VPN) y una línea de dotación con minutos ilimitados para que pudieran continuar con su trabajo desde casa.

Telefónica Movistar cuenta con tres plataformas digitales que le permiten desarrollar el E-work con sus empleados y colaboradores:

1. **La intranet:** garantiza la seguridad de los datos de los empleados. Durante la crisis del COVID-19, la empresa habilitó una VPN para que, en remoto, todos sus empleados puedan conectarse a la intranet cuando así lo requieran. Allí encuentran recomendaciones relativas a los siguientes asuntos:
  - Evitar el robo de identidad durante la contingencia del covid-19
  - Protección de la información que gestionan los empleados y colaboradores
  - Evitar el *phishing*

- Gestión adecuada de los accesos a los equipos de trabajo
- Ciberseguridad relacionada con el covid-19

**2. SuccessFactors:** permite almacenar información relativa a la hoja de vida de los empleados, su información personal y datos de contacto. A través de esta plataforma, los empleados acceden a planes de formación que brinda la empresa, así como a un organigrama para contactar a los empleados de las diferentes áreas. Durante la época de contingencia, SuccessFactors también les permite reportar sintomatología asociada al covid-19 y/o notificar algún hecho relevante que pueda incrementar el riesgo de contagio.

**3. Plataforma Office 365:** incluye las herramientas de Outlook, Office y OneDrive, entre otras. En ella, los empleados almacenan toda la información que requieran para su trabajo. Durante el E-work, pueden ingresar a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y encontrar la información actualizada en OneDrive.

A lo largo de la pandemia, al menos tres veces a la semana los empleados reciben, a través del boletín informativo que se hace día a día en la Intranet, información reiterativa sobre la protección de datos y el manejo adecuado de la información para prevenir suplantaciones de identidad. También, información oportuna y confiable de salud y seguridad en el trabajo para reducir o evitar riesgos, y para el futuro de las operaciones.

Desde la Dirección de Personas y Administración, la empresa envía comunicaciones con recomendaciones para el E-work, incluyendo el derecho a la desconexión digital, con el objetivo de que los empleados no extiendan su jornada laboral diaria y realicen un balance entre la vida personal, familiar y profesional.

Como respuesta a la crisis del covid-19 se creó la aplicación 1DOC3, una startup acelerada por WAYRA Colombia (el brazo de inversión, innovación abierta y apoyo al emprendimiento de Telefónica Movistar). Esta aplicación está a disposición de todos los colaboradores de Telefónica Movistar y sus familias, y permite registrar síntomas de salud para recibir atención médica personalizada de manera rápida. En la misma línea con WAYRA, la empresa está revisando la posibilidad de tener más aplicaciones médicas gratuitas que promuevan el autodiagnóstico.

Finalmente, como los técnicos encargados de la instalación y mantenimiento de redes no pueden realizar la modalidad del E-work, la empresa desarrolló Protocolos de Gestión Operativa, que especifican lo que deben tener en cuenta en términos de salud y bioseguridad para evitar el contagio del covid-19 y exigen el cumplimiento de estas medidas por parte de los técnicos.

## 7.2. DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

La Guía Colombia parte del principio de que las empresas deben llevar a cabo prácticas de trabajo decente bajo un enfoque de inclusión a las poblaciones que tradicionalmente han sido discriminadas, a través del **conocimiento, respeto y promoción de sus derechos** reconocidos. La Guía Colombia establece lineamientos como:

- Hacer explícito —en sus **políticas y otros documentos internos**— el **respeto a la diversidad y la prohibición de cualquier forma de discriminación** basada en motivos de **sexo**, orientación sexual, identidad de **género**, etnia, creencia religiosa u opinión política, así como de **estado físico o mental**.
- Adoptar **medidas** para **prevenir y erradicar la discriminación** de determinados grupos de personas por alguna de sus características físicas, origen étnico o nacional, **género, discapacidad**, condición de salud, **embarazo**, preferencias sexuales y estado civil.

### ¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA MOVISTAR?

#### I. COMPROMISOS POLÍTICOS SOBRE DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Frente al compromiso de *hacer explícito en sus políticas y otros documentos el respeto a la diversidad y la prohibición de cualquier forma de discriminación*,

Telefónica S.A. cuenta con una Política de Negocio Responsable (2016), que se aplica a la operación de Telefónica Movistar en Colombia y que, además de integrar un compromiso con los derechos humanos, incluye los lineamientos para el **Plan de Negocio Responsable**<sup>68</sup>. En este plan se plasman los objetivos específicos en materia de sostenibilidad de las operaciones del Grupo, incluida la de Colombia. Los objetivos y compromisos de cada uno de estos planes<sup>69</sup> están descritos en la Gráfica 10.

En el proyecto global sobre *gestión de la diversidad y el talento*, Telefónica S.A.<sup>70</sup> elaboró la **Política Corporativa de Diversidad e Inclusión (2017)**, aprobada al más alto nivel por el Consejo de Administración de Telefónica S.A. en febrero del 2017. En ella se enfatiza el compromiso de la empresa con la protección y promoción de los DDHH y el cumplimiento de las leyes nacionales en materia de diversidad e inclusión, así como la garantía de la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, sin perjuicios asociados a la raza, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidad familiar<sup>71</sup>.

• • • • •

<sup>68</sup> Telefónica S.A. (2016). *Política de Negocio Responsable*, p. 4. Disponible en: <https://bit.ly/2P2X2L4> (consultado el 23 de agosto de 2019).

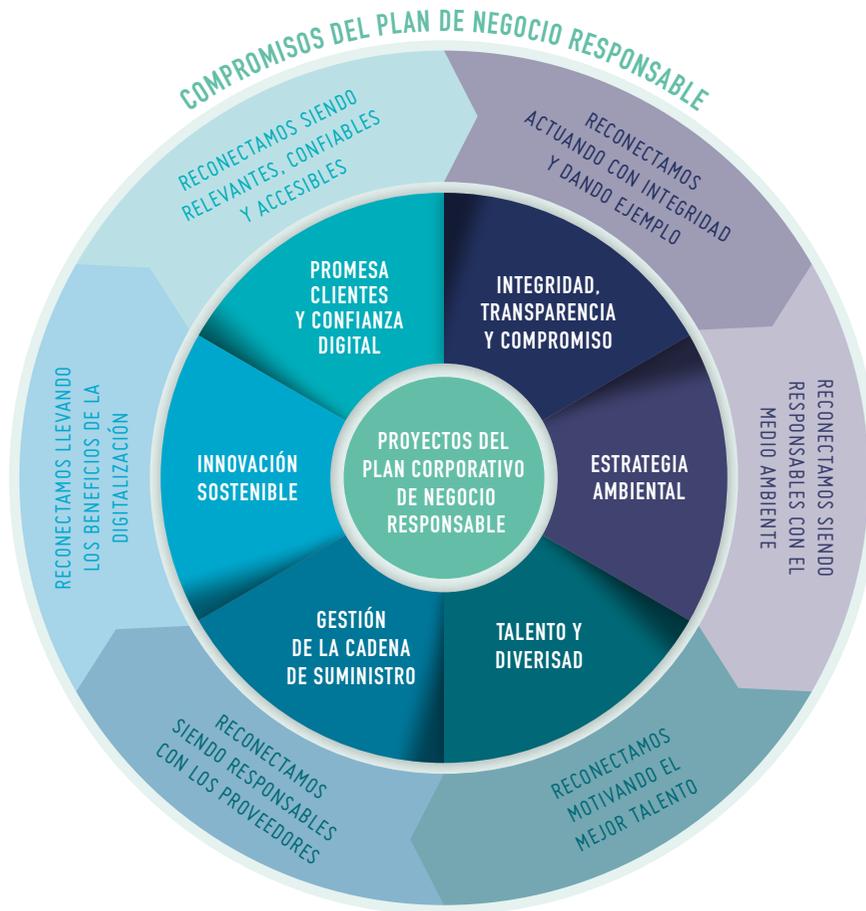
<sup>69</sup> *Ibid.*

<sup>70</sup> Telefónica S.A. hace referencia a la casa matriz de la empresa.

<sup>71</sup> Telefónica Movistar (2017). *Política de Diversidad e Inclusión del Grupo Telefónica*, p. 1 y 2. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

## GRÁFICA 10

### PROYECTOS DEL PLAN CORPORATIVO DE NEGOCIO RESPONSABLE Y COMPROMISOS DEL PLAN DE NEGOCIO RESPONSABLE DE COLOMBIA



Fuente: Política de Negocio Responsable (2016)<sup>72</sup>. Elaboración propia - FIP

Es importante resaltar que desde 2015, previo a la aprobación de dicha política corporativa, el Comité Directivo de Telefónica Movistar en Colombia viene impulsando el diseño y la puesta en marcha de iniciativas para garantizar la igualdad de oportunidades sin perjuicios relativos a la raza, color, origen étnico, género, orientación sexual, discapacidad y responsabilidades familiares. De acuerdo

con el Informe de Gestión Responsable 2019<sup>73</sup>, estas iniciativas son:

•••••

<sup>72</sup> Telefónica S.A. (2016). *Política de Negocio Responsable*, p. 4. Disponible en: <https://bit.ly/39CITik> (consultado el 23 de agosto de 2019).

<sup>73</sup> Según el Informe de Gestión Responsable 2019 de Telefónica Movistar, la empresa continúa desarrollando estas iniciativas relacionadas con diversidad y no discriminación.

## GRÁFICA 11

### INICIATIVAS RELACIONADAS CON DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN DE TELEFÓNICA MOVISTAR



Fuente: Informe de Gestión Responsable 2018<sup>74</sup>. Elaboración propia - FIP

Es importante resaltar que cada una de estas iniciativas se han visto reflejadas en algunas políticas de Telefónica Movistar: la Política de Equidad de Género (2015), la Política de Discapacidad (2015), y la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (2020).

La Política de Equidad de Género fue elaborada por las áreas de formación y relaciones laborales de Telefónica Movistar, y aprobada en 2015 al más alto nivel por cuatro áreas de la empresa: Dirección de Recursos Humanos, Jefatura de Aliados y Relaciones Laborales, Gerencia de Talento y Desarrollo, y Gerencia de Sostenibilidad. Esta política plantea los principios y lineamientos que guían los procesos y decisiones para garantizar la igualdad de oportunidades, la equidad de género y la no discriminación. Además, establece las medidas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso, siguiendo lo establecido en la Declaración Universal de

los DDHH y los siete Principios para el Empoderamiento de las Mujeres del Pacto Global de las Naciones Unidas y ONU Mujeres<sup>75</sup>.

Para hacerle seguimiento, Telefónica Movistar ha designado un Comité de Género encargado de promover las acciones que correspondan para cumplir con estos cuatro lineamientos<sup>76</sup>:

1. Promover la equidad de género desde la alta Dirección.
2. Promover el trato equitativo en el trabajo de todos los hombres y mujeres, sin prejuicios

• • • • •

<sup>74</sup> Telefónica Movistar (2018). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://bit.ly/39CITik> (consultado el 23 de agosto de 2019).

<sup>75</sup> Telefónica Movistar (2015). *Política de Equidad de Género*, p. 1. Documento interno suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

<sup>76</sup> *Ibid.*

asociados a la raza, color, lugar de nacimiento, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, opinión política o de cualquier otra índole.

3. Promover la formación y el desarrollo profesional y organizacional garantizando las mismas condiciones y derechos para mujeres y hombres, así como generar acciones afirmativas que aseguren el acceso a las mismas oportunidades, sin discriminación de género.
4. Impulsar comunicaciones corporativas –tanto internas como externas– con perspectiva de género, con el fin de vincular y promover entre los grupos de interés de la compañía la equidad entre mujeres y hombres.

La **Política de Discapacidad** fue elaborada por el área de Aliados, Relaciones Laborales y Salud y Seguridad en el Trabajo, y aprobada en 2015 por la Dirección de Gestión de Recursos Humanos. Tiene como objetivo promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos de las personas con discapacidad; es decir, aquellos que tengan deficiencias físicas, mentales o sensoriales de largo plazo y que estén calificados por entidades del Sistema Integral de Seguridad Social. La política de discapacidad se basa en cuatro principios: igualdad de oportunidades, inclusión, vida independiente y accesibilidad<sup>77</sup>.

La **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (2020)** es una política corporativa para la ope-

ración a nivel global. Fue actualizada y aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A., en enero de 2020, y desarrollada conforme a normas internacionales como los PRNU y la Declaración Universal de DDHH de la ONU, los convenios de la OIT, la Convención sobre los Derechos del Niño de la ONU, las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (en adelante, OCDE) y criterios ISO (International Organization for Standardization)<sup>78</sup>.

Para el cumplimiento de dicha política en toda la cadena de valor, la compañía exige a sus PyC el cumplimiento de tres valores básicos (**integridad, compromiso y transparencia**), y también el de algunos criterios específicos. En los criterios éticos y responsables la empresa exige que sus PyC dispongan de una política y proceso definido para asegurar que en ninguna parte de su cadena de suministro, o de su propio negocio, se discrimine a los empleados por sus condiciones particulares o se vulnere su dignidad e integridad independientemente de su género, sexo, etnia, condiciones socioeconómicas o de discapacidad.

En cuanto a los criterios sociales, la política exige a los PyC que adopten las medidas necesarias para promover internamente equipos diversos, garantizando la igualdad

77 Telefónica Movistar (2015). *Política de discapacidad*, p. 1. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

78 Telefónica S.A. (2020). *Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro del Grupo Telefónica*. Disponible en: <https://bit.ly/2PjoyUZ> (consultado el 23 de agosto de 2019).

de oportunidades y la no discriminación entre sus empleados por motivo de género, identidad de género, origen étnico, color, embarazo, nacionalidad, religión, edad, discapacidad, sexo, estado civil, orientación sexual, afiliación sindical o cualquier otra circunstancia. Con este instrumento de mandato corporativo, Telefónica Movistar busca prevenir impactos negativos sobre los DDHH directamente relacionados con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales.

Estas políticas consignan el compromiso de Telefónica Movistar con el desarrollo y el respeto a la diversidad y el principio de no discriminación. Además de ser transversales a todas las áreas de la empresa, también lo son a los procesos internos como, por ejemplo, la selección y contratación de personal.

## II. ACCIONES PARA IMPLEMENTAR LOS COMPROMISOS POLÍTICOS SOBRE DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Desde 2013 hasta hoy, la Gerencia de Desarrollo Organizacional de Telefónica Movistar ha encabezado el diseño y la puesta en marcha de acciones con los trabajadores directos de la empresa, tanto líderes como empleados<sup>79</sup>. Las siguientes son las acciones que mayor impacto han tenido para el cumplimiento de la promoción del principio de la diversidad y no discriminación en sus procesos de contratación, promoción y desarrollo:

- La Gerencia de Desarrollo Organizacional de Telefónica Movistar ha realizado *talleres de equidad de género* enfocados en la reducción de

los *sesgos inconscientes*, como los denomina la empresa, a la hora de realizar evaluaciones de desempeño de los trabajadores, hacer procesos de selección de personal y de PyC, y determinar asignaciones salariales. Estos procesos de formación en materia de sesgos inconscientes también han empezado a enfocarse en los demás tipos de poblaciones, especialmente población LGTBI, personas en condición de discapacidad y población migrante.

También puso en marcha una estrategia dirigida, específicamente, a las áreas técnicas —caracterizadas por ser las más masculinizadas—, que tiene como objetivo promover y vincular más mujeres a los cargos requeridos (especialmente en la rama de la ingeniería), y sobre todo para aquellos que son de liderazgo.

La Gráfica 12 refleja el resultado de las acciones dirigidas al cierre de brechas en la participación de hombres y mujeres en mandos medios de la compañía, así como los esfuerzos de vinculación directa de jóvenes menores de 30 años. Esto responde al interés de la compañía en vincular más jóvenes talentos y ofrecer herramientas de aprendizaje para alentarlos a participar en el sector de las telecomunicaciones y el entorno digital.

• • • • •

<sup>79</sup> Entrevista realizada por la FIP a la Gerencia de Desarrollo Organizacional de Telefónica.

## GRÁFICA 12

### PORCENTAJE DE EMPLEADOS DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y EDAD (2019)

TIPO DE CARGO	MUJERES				HOMBRES			
	MENOS DE 30	ENTRE 30 Y 50	MÁS DE 50	TOTAL	MENOS DE 30	ENTRE 30 Y 50	MÁS DE 50	TOTAL
MANDO MEDIO	0.05%	3%	0.28%	3.34%	0.05%	3.88%	0.77%	4.70%
RESTO PLANTILLA	15.62%	27.89%	2.14%	45.65%	12.73%	30.16%	3.42%	46.31%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15.66%</b>	<b>30.90%</b>	<b>2.43%</b>	<b>48.99%</b>	<b>12.78%</b>	<b>34.04%</b>	<b>4.19%</b>	<b>51.01%</b>

Fuente: Informe de Gestión Responsable 2019<sup>80</sup>. Elaboración propia – FIP

- Desde 2018, Telefónica Movistar empezó a realizar talleres sobre nuevas masculinidades para prevenir violencias asociadas al género en el espacio de trabajo, y promover la corresponsabilidad de los hombres en las labores del hogar (como el trabajo no remunerado), así como en la crianza de los hijos. El objeto de estas acciones se corresponde con la iniciativa de la empresa para generar oportunidades más equitativas entre hombres y mujeres, con la misión corporativa de aumentar la ocupación femenina en todos los tipos de cargos (especialmente en puestos de liderazgo y de funciones técnicas).
- Telefónica Movistar ha materializado el apoyo a la población LGBTI a través de procesos de formación y sensibilización a empleados sobre no

discriminación e inclusión; participación en la Cámara de Comerciantes LGBTI de Colombia y publicación de las vacantes laborales de la empresa en la plataforma Talento Diverso administrada por la Cámara; y referencia explícita a la aplicación de algunos de los beneficios del Programa UNO de calidad de vida para esta población (específicamente, las licencias homoparentales y el tiempo para la preparación de la boda).

- Telefónica Movistar también cuenta con un taller denominado Mujeres y Líderes, que tiene como objetivo crear conciencia sobre la responsabilidad

<sup>80</sup> Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://bit.ly/3jRvPt3> (consultado el 13 de abril de 2020).

compartida del hogar con el hombre como elementos clave para su empoderamiento y capacidad de asumir cargos directivos o de liderazgo.

### III. CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

La adopción de políticas e implementación de acciones dirigidas a promover la diversidad y no discriminación, le ha permitido a Telefónica Movistar certificarse en programas y participar en mediciones que reflejan las acciones desarrolladas. Ejemplo de ello es que, en 2013, se suscribieron al Acuerdo de Voluntades del Ministerio del Trabajo para iniciar el proceso de certificación del **Sello de Equidad Laboral EQUIPARES**, otorgado por el Ministerio del Trabajo y la Consejería Presidencial para la Equidad de la Mujer, con apoyo del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este sello es un programa de certificación de sistemas de gestión en igualdad de género que existe desde 2013, y que tiene como objetivo cerrar brechas de género en el lugar de trabajo poniendo en marcha medidas de igualdad, acciones afirmativas y transversalización del género<sup>81</sup>. En 2018, Telefónica Movistar recibió el Sello Oro; actualmente, es una de las 45 empresas que operan en el país y cuentan con esta certificación.

La empresa también está ubicada en el Top 10 del **Ranking PAR Latinoamérica**<sup>82</sup>, que mide la equidad de género y diversidad en las empresas, y premia y difunde las buenas prácticas laborales. En 2018, obtuvo el sexto lugar en el ranking<sup>83</sup>.

Además, en noviembre de 2019, Telefónica Movistar recibió de parte de la Secretaría de Integración Social de la Alcaldía Mayor de Bogotá el **Sello Bogotá, Libre de Discriminación**, gracias al acompañamiento y a la participación de la empresa en procesos que generan un cambio cultural que transforman e impactan positivamente la calidad de vida de las personas LGTBI en Bogotá<sup>84</sup>.

### 7.3. RESPETO Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Con el fin de asegurar buenas prácticas de trabajo decente, la Guía Colombia dedica una especial atención a aquellas acciones que deben poner en marcha las empresas para respetar y garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Para ello, desarrolla dos temas: la **erradicación de la explotación laboral infantil y la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes**. Dos de los lineamientos específicos propuestos por la Guía para avanzar en esto, son:

- Hacer explícito frente a sus trabajadores su **compromiso por el respeto de la legislación**

• • • • •

<sup>81</sup> Para más información sobre el Sello de Equidad Laboral EQUIPARES, ver: <http://www.equipares.org/>

<sup>82</sup> Telefónica Movistar (2019). *Plan de Negocio Responsable* (video). Disponible en: <http://www.telefonica.co/negocio-responsable> (consultado el 23 de agosto de 2019).

<sup>83</sup> Para más información sobre el Ranking PAR, ver: <https://par.aequales.com/>

<sup>84</sup> Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Integración Social (2019). *Reconocen trabajo de empresas que luchan por una ciudad sin discriminación*. Disponible en: <http://www.integracionsocial.gov.co/index.php/noticias/97-noticias-lgbti/3564-reconocen-trabajo-de-empresas-que-luchan-por-una-ciudad-sin-discriminacion> (consultado el 10 de febrero de 2020).

de los derechos de los niños, de la erradicación del trabajo infantil y de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

- Establecer **estrategias de prevención, mitigación y protección alrededor de los derechos de los niños**, la erradicación del trabajo infantil y de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

## ¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA MOVISTAR?

Con relación a su *compromiso por el respeto de los derechos de los niños y la erradicación del trabajo infantil y de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes*, Telefónica Movistar cuenta con tres políticas en las que lo hace explícito: los Principios de Negocio Responsable, la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y la Política de DDHH.

### I. COMPROMISOS POLÍTICOS SOBRE LOS DERECHOS DE NNA

Los **Principios de Negocio Responsable** son un conjunto de directrices aplicables a la operación global de la empresa que guía su actividad diaria y la conducta de sus empleados<sup>85</sup>. En ellos se hace explícito que Telefónica Movistar trabaja de manera activa por erradicar el trabajo infantil, asegurando que dentro de la empresa no exista esta práctica, y que sus PyC realicen las acciones que correspondan para cumplir con este código ético o contar con uno similar como requisito para formalizar su vinculación<sup>86</sup>.

De manera específica, en materia de derechos laborales, los Principios de Negocio Responsable garantizan que todos los empleados disfruten de sus derechos laborales en un ambiente de cero tolerancia a situaciones de trabajo forzado, amenazas, coacción, abuso, discriminación, violencia o intimidación, y *trabajo infantil* en el entorno laboral<sup>87</sup>.

En línea con las disposiciones del Convenio 138 de la OIT, la **Política de DDHH** de la empresa —en el apartado 3.2., relativo al *compromiso con el empleado*—, hace referencia a los compromisos para promover el respeto de los derechos laborales y evitar prácticas discriminatorias, dentro de las que se encuentra el trabajo infantil. La empresa se compromete a respetar los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, así como a prohibir y rechazar la utilización de mano de obra infantil en sus operaciones, verificando que en sus procesos de contratación, todos los empleados superen la edad mínima legal local para trabajar<sup>88</sup>.

85 Telefónica S.A. (2017). *Principios de Negocio Responsable*. Disponible en: <https://bit.ly/33jrKbp> (consultado el 23 de agosto de 2019).

86 Entrevista realizada por la FIP a la Gerencia de Sostenibilidad de Telefónica.

87 Telefónica S.A. (2017). *Principios de Negocio Responsable*, p. 10. Disponible en: <https://bit.ly/33jrKbp> (consultado el 23 de agosto de 2019).

88 Telefónica S.A. (2019). *Política Global de DDHH*. Disponible en: <https://bit.ly/3j00J3D>

La empresa también se refiere a este asunto en la **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro**, que ya ha sido mencionada previamente. Dentro de sus criterios sociales integra el de *trabajo infantil y personas jóvenes*, en el que establece que:

*“El proveedor garantizará que no exista trabajo infantil en su actividad y en su propia cadena de suministro. En los casos en los que el proveedor se ve obligado a eliminar situaciones de trabajo infantil, se hará buscando los mejores intereses de los niños afectados. Los niños y personas jóvenes menores de 18 años que, de acuerdo a la legislación local, puedan acceder al mercado laboral, no trabajarán de noche ni en condiciones peligrosas. Cualquier acción que se tome se realizará considerando los intereses del niño, de conformidad con las disposiciones del Convenio 138 sobre la edad mínima de admisión al empleo y 182 sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación de la OIT, y deberá ser coherente con el Convenio de los Derechos del Niño de la ONU”<sup>89</sup>.*

## II. ACCIONES PARA IMPLEMENTAR LOS COMPROMISOS POLÍTICOS SOBRE LOS DERECHOS DE LOS NNA

En línea con lo que establece la Guía Colombia sobre la importancia de comunicar de manera clara, explícita y periódica a los socios comerciales sus expectativas de conducta frente al rechazo del trabajo forzoso, explota-

ción laboral y trata de personas, y explotación laboral y sexual de niños, niñas y adolescentes, Telefónica Movistar se las comunica a sus aliados a través del uso de boletines que envía por correo electrónico. También ha sensibilizado a las empresas aliadas sobre esta temática en diversos escenarios, como en el *Workshop de Aliados* y la *Escuela de Valor* (antes llamada Escuela de Proveedores), y lo ha comunicado en las inducciones y socialización de la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

Telefónica Movistar cuenta con un mecanismo de quejas y reclamos que le permite detectar y gestionar situaciones de trabajo forzoso, explotación laboral y trata de personas, y explotación laboral y sexual de niños, niñas y adolescentes, así como el Canal de Negocio Responsable.

En su mecanismo, las quejas y reclamos asociadas específicamente a asuntos de DDHH son enviadas desde el Área de Atención adscrita a la Gerencia de Sostenibilidad, la que, a su vez, tiene la responsabilidad de clasificar y priorizar el caso en nivel alto, medio o bajo, con base en su tipología y dependiendo de la probabilidad de materialización del riesgo. Este mecanismo le permite contar con alertas tempranas sobre riesgos potenciales alrededor de vulneraciones a los derechos de los niños, niñas y adolescentes, y previene su materialización.

• • • • •

<sup>89</sup> Telefónica Movistar (2020). *Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro*. Grupo Telefónica, p. 6 y 7. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

Por otro lado, a través de su Fundación<sup>90</sup>, Telefónica Movistar empezó a impulsar acciones para combatir el trabajo infantil dentro y fuera de la empresa, desde los entornos y espacios físicos. Paulatinamente —como se describe a continuación— estas acciones fueron introduciéndose en el corporativo de la compañía y sirvieron de antesala para fortalecer la implementación de algunos lineamientos prácticos establecidos en la Guía.

### GRÁFICA 13

#### INICIATIVAS Y ESTRATEGIAS DE TELEFÓNICA MOVISTAR PARA ERRADICAR EL TRABAJO INFANTIL, INCLUYENDO LAS PEORES FORMAS COMO LA ESCNNA



Elaboración propia - FIP

La Fundación empezó a implementar el programa **Pro-Niño Siglo XXI** desde 2007 hasta 2016. Su objetivo era la erradicación del trabajo infantil<sup>91</sup>, haciendo una intervención directa en niños, niñas y adolescentes que estaban siendo afectados por este flagelo o en riesgo de serlo. Este modelo de intervención evolucionó y se amplió, llevándolo también a madres, padres y cuidadores<sup>92</sup>. El programa

tuvo un gran impacto en la gestión de conocimiento sobre la problemática de trabajo infantil, teniendo en cuenta que, en conjunto con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), realizó y puso a disposición de sus grupos de interés y otros actores interesados en toda Latinoamérica información relativa a: informes y legislación pública sobre erradicación del trabajo infantil; documentos relacionados con el estado de la problemática y la manera de prevenirla; y formularios, matrices y documentos para la implementación y gestión del programa<sup>93</sup>.

En una segunda fase de Pro-Niño Siglo XXI, se optó por la movilización de más actores alrededor de la erradicación del trabajo infantil en dos líneas: una, con la ciudadanía, para que pudiera reportar cualquier situación de la que fuera testigo, manifestar su compromiso con la erradicación de esta vulneración y recibir sensibilización al respecto; y dos, la creación de la aplicación **Aquí Estoy**, de Telefónica Movistar, con el propósito de recibir reportes de trabajo infantil. Esta aplicación se transformó más adelante en **Aquí Estoy y Actúo**<sup>94</sup>, diseñada especialmente para empresas.

• • • • •

<sup>90</sup> “La Fundación Telefónica Movistar Colombia es la entidad sin fines de lucro que canaliza la gestión social del Grupo Telefónica, conocido en el país con la marca Movistar. Opera a través de proyectos sociales, educativos y culturales adaptados a los retos del mundo digital, que en 2018 beneficiaron a 612.986 colombianos”. Para más información, ver: <https://www.fundaciontelefonica.co/>

<sup>91</sup> Fundación Telefónica (2016). *Proniño Siglo XXI*. Disponible en: <https://www.fundaciontelefonica.co/pronino/> (consultado el 19 de septiembre de 2019).

<sup>92</sup> Entrevista realizada por la FIP a la Gerencia de Sostenibilidad de Telefónica.

<sup>93</sup> *Ibid.*

<sup>94</sup> Fundación Telefónica (2014). *Yo digo aquí estoy*. Disponible en: [https://www.fundaciontelefonica.com/noticias/17\\_01\\_2014\\_esp\\_6370-2984/](https://www.fundaciontelefonica.com/noticias/17_01_2014_esp_6370-2984/) (consultado el 19 de septiembre de 2019).

La aplicación les permitía diagnosticar prácticas de trabajo infantil y la existencia de casos en su operación. Para realizar este diagnóstico, medía asuntos como<sup>95</sup>:

- Comunicar el compromiso de la empresa con la erradicación del trabajo infantil.
- Conocer el marco legal y normativo nacional e internacional en materia de erradicación del trabajo infantil.
- Socializar el compromiso organizacional con la cadena de suministro.

Actualmente, la aplicación se encuentra inactiva. Es así como las acciones de Telefónica Movistar se están orientando a prevenir los riesgos a los derechos de los de niños, niñas y adolescentes, más en los entornos digitales que en los físicos.

En línea con estas estrategias —y teniendo en cuenta su adhesión a Pacto Global—, Telefónica Movistar también participó activamente en la Mesa del Principio 5 de Pacto Global, relativo al apoyo de las empresas a la erradicación del trabajo infantil, compartiendo buenas prácticas sobre la materia en el ámbito empresarial. Con el fin de dar mayor alcance a la Mesa, en 2014 se conformó la **Red Colombia contra el Trabajo Infantil**, tras conversaciones de Pacto Global con el Ministerio del Trabajo. De la mano con Pacto, Telefónica Movistar fue la empresa fundadora de dicha Red. A diferencia de la Mesa, la Red se constituyó como una alianza público-privada, con la participación de otros actores diferentes a las empresas, y su objetivo

es “contribuir a la prevención y erradicación del trabajo infantil y de sus peores formas en las empresas, sus cadenas de suministro y sus áreas de influencia”<sup>96</sup>.

#### GRÁFICA 14

##### DATOS CLAVE - RED COLOMBIA CONTRA EL TRABAJO INFANTIL



Fuente: Red Colombia contra el Trabajo Infantil<sup>97</sup>.  
Elaboración propia - FIP

95 Ibid.

96 Pacto Global Red Colombia (2020). *Red Colombia contra el Trabajo Infantil*. Disponible en: <https://www.pactoglobal-colombia.org/trabajo-infantil/red-colombia-contra-el-trabajo-infantil.html> (consultado el 19 de septiembre de 2019).

97 Ibid.

Telefónica Movistar, junto a los demás fundadores de la Red, adquirieron el compromiso de prevenir y erradicar el trabajo infantil a partir del cumplimiento y el seguimiento de dos acciones que fueron llevadas a la práctica por la empresa, así<sup>98</sup>:

- *Acciones de las empresas al interior de su operación:* en el marco de su trabajo en la Red – como empresa fundadora y aliada– Telefónica Movistar participó y promovió acciones dirigidas a todos sus empleados durante el **Día Mundial contra el Trabajo Infantil**, que se conmemora en junio, a través de campañas de sensibilización encabezadas por el personal del voluntariado de la empresa. El diseño de algunas de estas campañas estuvo en manos de las universidades que hacen parte de la Red y que, tras una convocatoria abierta de Telefónica Movistar, presentaron sus propuestas y se seleccionaron las que resultaron más innovadoras. Un ejemplo de ello ocurrió en 2017, cuando la Universidad Los Libertadores ganó la convocatoria con la campaña *#PorLosSueñosDeLaNiñez*<sup>99</sup>.

Otra estrategia dirigida a sus colaboradores es la formación a través de capacitaciones virtuales y presenciales sobre qué es el trabajo infantil; los marcos legales y de política, nacionales e internacionales, que previenen y promueven su erradicación; y el compromiso político de Telefónica Movistar frente a su erradicación, entre otros.

Hasta la fecha, el 96% de los colaboradores de la empresa han sido capacitados a través del curso de Principios de Negocio Responsable<sup>100</sup>, en el que se integran contenidos relacionados con el respeto a los derechos de niños, niñas y adolescentes. Estos módulos son monitoreados de manera permanente y es un requisito que deben realizar todas las personas que ingresan a Telefónica Movistar.

- *Acciones y sensibilización de las empresas hacia sus PyC:* Telefónica Movistar cuenta con una **Escuela de Cadena de Valor** (antes Escuela de Proveedores) y el **Workshop de Aliados**, unos espacios de formación dirigidos a los PyC sobre diferentes temas asociados con su Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. El trabajo infantil es uno de los asuntos que ha sido tratado en este espacio, contando con el apoyo de personal especializado del Ministerio del Trabajo y el ICBF.

Telefónica Movistar también cuenta con el portal **Dialogando**, una plataforma que tiene como objetivo promover el uso responsable de las tecnologías conectadas, fomentar un entorno seguro en internet y concien-

• • • • •

<sup>98</sup> Entrevista realizada por la FIP a la Gerencia de Sostenibilidad de Telefónica.

<sup>99</sup> FFC Libertadores (2017). *Por Los Sueños De Los Niños, No al trabajo infantil – Campaña*. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=04yyHKyxjx4> (consultado el 19 de septiembre de 2019).

<sup>100</sup> Entrevista realizada por la FIP a la Gerencia de Sostenibilidad de Telefónica.

tizar a la sociedad sobre la importancia de saber utilizar y sacar el máximo provecho de las herramientas digitales en el diario vivir. Esta plataforma también constituye un espacio de diálogo y de debate sobre lo que ocurre en la red y la manera como se puede ayudar a los niños, niñas y adolescentes a gestionar su identidad digital y privacidad<sup>101</sup>.

En cuanto a la estrategia para la erradicación de la ESCNNA, Telefónica Movistar y Fundación Telefónica Movistar Colombia participan en la iniciativa **Te Protejo**, lanzada en 2012, una aplicación que permite el reporte de situaciones de explotación de dicha población, como material de abuso y explotación sexual (pornografía infantil); explotación sexual; ciberacoso; intimidación escolar; contenidos inapropiados en medios de comunicación; venta de alcohol y otras sustancias psicoactivas; maltrato, abuso y trabajo infantil; y otras situaciones que comprometen los derechos de menores de 18 años. La aplicación —gratuita en Android y Apple Store— es administrada por Red PaPaz con el apoyo de la Policía Nacional, ETB y el Gobierno Nacional, a través del MinTIC y el ICBF.

## 7.4. SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN SOCIAL

Otro asunto de gran relevancia relacionado con trabajo decente, e incluido en la Guía Colombia, es el de seguridad industrial y protección social. Los lineamientos de

la Guía se refieren a aquellas acciones que las empresas deben tomar para **identificar, prevenir, mitigar y monitorear los riesgos relativos a sus trabajadores en el cumplimiento de sus labores**.

Estos lineamientos de la Guía Colombia buscan que las empresas **promuevan y respeten los derechos económicos, sociales y culturales (DESC)<sup>102</sup> del trabajador** en su entorno laboral.

Las siguientes son las principales acciones de la Guía relacionadas con esta temática:

- Construir un **programa interno para el manejo de la seguridad industrial y salud ocupacional**.
- Prevenir y mitigar riesgos asociados a la seguridad industrial y protección social (por ejemplo, a través de la **protección brindada a los trabajadores** que desarrollan actividades de alto riesgo y se encuentran en zonas de riesgo público).
- Hacer seguimiento a quejas y reclamos asociados a temas de protección social y seguridad industrial en su **cadena de suministro, y difundir en sus PyC** lo contenido en la Guía.

• • • • •

<sup>101</sup> <https://dialogando.com.co/sobre/>

<sup>102</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966). Artículo 7.

## ¿QUÉ HA REALIZADO TELEFÓNICA MOVISTAR?

### I. COMPROMISOS POLÍTICOS SOBRE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN SOCIAL

Respecto a la *construcción de un programa interno para el manejo de la seguridad industrial y salud ocupacional*, Telefónica Movistar cuenta con una **Política de Seguridad, Salud y Bienestar** en la que establece las directrices para promover la cultura organizacional de SST<sup>103</sup>.

Esta política es ratificada por la **Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo**<sup>104</sup> (en adelante, SSBT) de Telefónica Movistar, que establece un marco de compromisos orientados a prevenir y mitigar los riesgos asociados a las actividades propias del negocio. También, es un medio para incentivar una cultura de seguridad y prevención de riesgos, y proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables en todos los niveles jerárquicos de la organización. Estos compromisos son:

- **Identificar los peligros y evaluar los riesgos para la SSBT**, estableciendo y priorizando medidas de control, con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- **Velar por el cumplimiento de los requisitos legales en la SSBT**, así como adoptar, de forma complementaria y conforme al principio de prevención, otros requisitos con base en la normativa local o estándares internacionales.
- Definir estrategias que fomenten una **cultura de prevención, bienestar y salud** en todos los niveles de la organización.
- Aplicar **principios de mejora continua** en la gestión de la SSBT, mediante la evaluación sistemática de su desempeño a través de los indicadores y resultados de la gestión.
- Fomentar en su **cadena de suministro —y con sus socios comerciales—** las mejores prácticas en materia de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.
- **Comunicar de forma regular y transparente** el desempeño de la SSBT a todos los grupos de interés, atendiendo, además, a sus inquietudes y preocupaciones en materia de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo.
- Promover durante todo el ciclo de la Gestión de la SSBT, la **información, participación y consulta** de los empleados y demás partes interesadas, para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables.
- Proporcionar **condiciones de trabajo seguro y saludable** para la prevención de lesiones y el deterioro de la salud.

• • • • •

<sup>103</sup> Telefónica Movistar (2019). *Política de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del presente estudio de caso.

<sup>104</sup> Telefónica S.A. (2018). *Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo del Grupo Telefónica*. Disponible en: <https://bit.ly/30RMrlg> (consultado el 13 de septiembre de 2019).

En el principio 3 de los *Principios de Negocio Responsable*, relativo a su compromiso con los empleados, Telefónica Movistar se compromete a:

*“Establecer todos los procesos necesarios para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con la actividad profesional a través del cumplimiento estricto de sus entornos regulatorios, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales. [La empresa] anima a todos los empleados a que cuiden su salud y la de las personas que les rodean”*<sup>105</sup>.

## II. ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS COMPROMISOS POLÍTICOS SOBRE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y PROTECCIÓN SOCIAL

A partir de estos compromisos, y en línea con lo que establece la Guía Colombia sobre la importancia de contar con un proceso integrado de monitoreo, seguimiento y mejoramiento de los protocolos y lineamientos en los temas de seguridad, salud y protección social, Telefónica Movistar cuenta con un **Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)**<sup>106</sup>, conformado por diez integrantes de los empleados y diez del empleador, que es responsable de:

- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
  - Monitorear lugares de trabajo, ambientes laborales, equipos y procedimientos realizados por el personal.
  - Estudiar y considerar las sugerencias que presenten los trabajadores.
  - Servir como organismo de coordinación entre el empleador y los trabajadores en la solución de los problemas relativos a la seguridad y la salud.
- De este modo, el Comité supervisa que se lleve a cabo una gestión de mejora continua, encaminada a prevenir incidentes, enfermedades, lesiones y un deterioro de la salud de sus empleados, así como ofrecerles un lugar de trabajo seguro y saludable.
- De acuerdo con los lineamientos de la Guía Colombia, la empresa cuenta con protocolos y programas para prevenir y mitigar los riesgos profesionales atentos a las diferencias de género. Particularmente, gestiona ante el Sistema de Seguridad Social el establecimiento e implementación de un programa de promoción y prevención de riesgos de salud sobre enfermedades comunes, atento a las necesidades específicas de las mujeres y de los hombres en la compañía.
- Proponer, adoptar medidas y desarrollar actividades que mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
  - Proponer y participar en actividades de capacitación.

<sup>105</sup> Telefónica S.A. (2017). *Principios de Negocio Responsable*. Disponible en: [https://www.telefonica.com/es/web/about\\_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable](https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable) (consultado el 13 de septiembre de 2019).

<sup>106</sup> Información suministrada por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

Para **prevenir y mitigar riesgos** asociados a la *seguridad industrial y protección social*, como ocurre con los **trabajadores** que desarrollan actividades de alto riesgo y se encuentran en zonas de riesgo público, Telefónica Movistar realiza una **Identificación de Peligros y Valoración de Riesgos**. Para tal propósito, realiza una clasificación por tipo de cargo en la organización conforme a las siguientes tipologías<sup>107</sup>:

**GRÁFICA 15**  
**CLASIFICACIÓN DE RIESGOS POR TIPO DE CARGO**



Elaboración propia - FIP

Esta clasificación le permite a la empresa conocer cuáles son los riesgos asociados a las actividades de sus empleados, así como los niveles y tipos de riesgo. Por ejemplo, para el cargo tipo C1, los principales riesgos están asociados a posturas, movimientos repetitivos y localivos, riesgos biomecánicos y psicosociales; para el tipo C2, además de los anteriores, se suman los riesgos relativos a la seguridad vial; para el tipo C3, aquellos relacionados con caída de objetos o asuntos biológicos; para el C4, se presentan riesgos físicos por el trabajo en alturas; y para el tipo C5 se presentan riesgos públicos.

De acuerdo con esta identificación —y en línea con lo que establece la Guía Colombia sobre fortalecer la protección a sus trabajadores en zonas de alto riesgo industrial y en zonas de riesgo público—, Telefónica Movistar cuenta con una Estructura del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo, que abarca los siguientes tres (3) componentes<sup>108</sup> (Ver Gráfica 16).

El primer componente se centra en identificar peligros y valorar riesgos específicos en materia de *higiene y seguridad industrial*<sup>109</sup>. Este componente contiene un programa de gestión de riesgos asociados a accidentes<sup>110</sup> y

<sup>107</sup> Información suministrada por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

<sup>108</sup> Información suministrada por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

<sup>109</sup> Telefónica Movistar (2017). *Reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

<sup>110</sup> Telefónica Movistar entiende por *accidente laboral* todo suceso repentino que sobrevenga por causa u ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.

## GRÁFICA 16

### COMPONENTES DE LA ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO DE MOVISTAR COLOMBIA



Elaboración propia - FIP

enfermedades<sup>111</sup> laborales, y contempla también mediciones ambientales, procedimientos de seguridad, control de riesgos, inspecciones planeadas y no planeadas, estadísticas de incidentes de trabajo, planes de acción y lecciones aprendidas.

Con respecto a las enfermedades laborales, para 2019<sup>112</sup> solo se registró un (1) caso en una (1) mujer, y no hubo fatalidades por accidentes de trabajo o enfermedades. El número de accidentes de trabajo fue de 55 (37 mujeres y 18 hombres), lo que representó una mejoría respecto a la accidentalidad en 2018, que fue de 56 (35 mujeres y 21 hombres), y 2017, de 65 (43 mujeres y 22 hombres).

El segundo componente relativo a la *medicina laboral y preventiva* se centra en el monitoreo a la salud a través de exámenes médicos ocupacionales, informes de salud

y seguimiento al ausentismo laboral. También contempla una Mesa Laboral para la gestión de recomendaciones laborales asociadas a la salud y al ausentismo laboral, y abarca sistemas de vigilancia, campañas de prevención de riesgos de salud y un programa de promoción y prevención denominado “*Feel Good*”, el cual promueve días saludables y previene riesgos cardiovasculares y aquellos asociados al alcohol, el tabaco, las drogas, y aquellos asociados a las epidemias.

El tercer componente, relativo al *Plan de Emergencias*<sup>113</sup>, contiene una metodología de análisis de vulnerabilidad definida por Telefónica Movistar. La empresa hace un levantamiento de un mapa de riesgos de la sede, en el que identifica de manera gráfica las amenazas y/o escenarios existentes, y luego actualiza y divulga el Plan de Atención a Emergencias (en adelante, PAE), y realiza un análisis de vulnerabilidad. El resultado es un informe donde identifica la amenaza, los escenarios específicos, los controles existentes y controles sugeridos posteriores a la evaluación.

Como medida de control para los riesgos críticos, Telefónica Movistar establece Programas de Gestión y Sis-

<sup>111</sup> Telefónica Movistar define *enfermedad laboral* como la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

<sup>112</sup> Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://bit.ly/2P6ACIW> (consultado el 13 de abril de 2020).

<sup>113</sup> Telefónica Movistar (2019). *Plan de Atención de Emergencias SEDE (PAE)*. Documento suministrado por la Telefónica movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

temas de Vigilancia Epidemiológica. Por un lado, cuenta con cinco (5) programas de gestión sobre prevención de lesiones deportivas; prevención de lesiones por caídas, resbalones y tropezones; un programa de seguridad vial y otro sobre prevención de lesiones por riesgo de alturas; y un programa de aliados responsables que realiza seguimiento a la gestión en SST de sus aliados. Por otro lado, la empresa cuenta con dos (2) sistemas de vigilancia: uno relativo a la vigilancia epidemiológica de desórdenes musculoesqueléticos y otro de vigilancia epidemiológica para el riesgo psicosocial.

En 2019, la empresa realizó la auditoría de Certificación liderada por el ente español AENOR. La fase de verificación culminó con cero inconformidades y una calificación de 89,5/100, logrando la ratificación de que el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante, SG-SST) de Movistar Telefónica cumple con los parámetros y requisitos de la Norma ISO 45001. Por lo tanto, recibió la certificación de la Migración del Sistema al nuevo estándar ISO.

Finalmente, Telefónica Movistar hace *seguimiento a quejas y reclamos asociados a temas de protección social y seguridad industrial en su cadena de suministro, y difunde con sus PyC lo contenido en la Guía Colombia sobre trabajo decente.*

En su **Reglamento de SST para Contratistas**<sup>114</sup> Telefónica Movistar establece que sus empresas contratistas o subcontratistas deben implementar el SG-SST, de

acuerdo con las disposiciones legales. La empresa verifica mediante visitas de inspección, auditorías, reuniones programadas, entre otros, los requisitos que establece el SG-SST a sus contratistas. Esto lo realiza, por ejemplo, a través del Formato de Informe de Auditoría de Aliados, el cual integra una Evaluación del SG-SST que le permite a la empresa verificar la implementación de los programas de prevención y mitigación de los riesgos asociados al trabajo, las oportunidades de mejora y diseñar un plan de acción para atenderlas<sup>115</sup>.

Para Telefónica Movistar, el mayor riesgo de sufrir un accidente profesional se da en las actividades de sus PyC. Aquellos con mayores riesgos de accidentalidad son los que realizan las actividades de despliegue de red; es decir, de mantenimiento, construcción, desarrollo y despliegue de infraestructuras. Frente a estos PyC, con base en el Manual Corporativo de Gestión de Riesgos de 2018, la evaluación de riesgos dio como resultado un impacto *posible* y una probabilidad *media*<sup>116</sup>. Por ello, la empresa se centra en promover y reforzar las mejores prácticas de SST en ellos.

114 Telefónica Movistar (2017). *Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

115 Telefónica Movistar (2018). *Auditorías internas y a terceros. Sistema de Gestión integrado (SGI)*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

116 Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://bit.ly/2P6ACIW> (consultado el 13 de abril de 2020).

Mensualmente, los contratistas reportan a Telefónica Movistar el comportamiento de la accidentalidad de las personas vinculadas a su negocio. Este reporte se hace mediante un **Formato de Seguimiento de Accidentalidad de Aliados**, en donde registran cada situación específica con el fin de que la empresa pueda caracterizar la accidentalidad del contratista. Telefónica Movistar dispone del **correo de aliados**, para que sus PyC puedan reportar la implementación de buenas prácticas en sus operaciones, encaminadas a prevenir riesgos laborales.

En su **Protocolo de Accidentes de Trabajo de Aliados y/o Terceros**<sup>117</sup>, Telefónica Movistar establece que, al presentarse un accidente o incidente de trabajo catalogado como grave según la normatividad colombiana, los PyC, a través del correo de aliados y en un plazo no mayor a 24 horas, deben enviar: copia de la investigación del accidente de trabajo con el respectivo plan de acción propuesto para eliminar las causas que lo originaron y las medidas preventivas a las que haya lugar.

Los PyC también remiten al área de Aliados, Relaciones Laborales y SST una certificación de los accidentes de trabajo ocurridos cada trimestre para la ejecución del contrato con Telefónica Movistar, que es emitida por la Aseguradora de Riesgos Laborales del contratista.

Con el objetivo de garantizar los derechos de los trabajadores y de su cadena de suministro, los empleados de Telefónica Movistar y de sus PyC tienen la posibilidad de realizar preguntas o denuncias asociadas al cumplimien-

to de los Criterios Mínimos de Negocio Responsable, a través de un formulario disponible en el portal web de Telefónica Movistar o de un correo electrónico habilitado para este propósito. Las denuncias se reciben directamente en la casa matriz y luego el sistema genera un número de identificación y una contraseña que le permiten al empleado hacer el seguimiento correspondiente a su denuncia.

Todas las denuncias recibidas son tramitadas según lo establecido en la **Política de Gestión del Canal de Denuncias**<sup>118</sup>. Estas pueden ser realizadas de forma anónima o personal, y son tratadas conforme al principio de confidencialidad. A través de este canal, los colaboradores de los PyC pueden informar a Telefónica Movistar si tienen conocimiento de cualquier incumplimiento de parte de las obligaciones impuestas por esta Política en su propia operación, o bien en su cadena de suministro (incluso los subcontratistas).

Además, todos los meses, Telefónica Movistar desarrolla **Mesas Técnicas** con sus aliados sobre situaciones de alto riesgo y contrata expertos en riesgo eléctrico, seguridad vial, trabajo en alturas, entre otros, para ofrecer capacitaciones. La empresa ofrece a sus aliados un pro-

• • • • •

<sup>117</sup> Telefónica Movistar (2016). *Protocolo de Accidentes de Trabajo de Aliados y/o Terceros*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

<sup>118</sup> Telefónica Movistar (2018). *Política de Gestión del Canal de Denuncias*. Disponible en: <https://bit.ly/2DkmJo0> (consultado el 13 de septiembre de 2019).

grama de formación y capacitación en SST que resulta de la identificación de peligros y mitigación de riesgos<sup>119</sup>. El programa de formación virtual es revisado todos los años y cuenta con módulos sobre la salud y seguridad en el trabajo en Colombia. Este programa certifica a los aliados y los capacita sobre los requisitos de trabajo decente para las empresas en el país.

Finalmente, Telefónica Movistar expide un **Boletín de aliados**<sup>120</sup> tres a cuatro veces al año, con notas sobre temas de interés, de negocio y novedades jurídicas, entre otros. La empresa difunde entre sus aliados este Boletín, en el que se fomenta la debida diligencia empresarial en DDHH, incluyendo lo tratado en la Guía Colombia de Trabajo Decente.

## 8. INNOVACIONES DE TELEFÓNICA MOVISTAR EN MATERIA DE TRABAJO DECENTE

Además de los lineamientos de la Guía Colombia, Telefónica Movistar ha realizado acciones innovadoras para asegurar la debida diligencia en DDHH en sus prácticas laborales, teniendo en cuenta las particularidades de su actividad, las vulnerabilidades de su entorno de operación y los potenciales riesgos que puedan estar asociados a situaciones laborales.

En esta sección se describen acciones innovadoras de la empresa para fortalecer su proceso de debida diligencia

en DDHH en sus prácticas laborales, orientadas al aseguramiento de las condiciones de trabajo decente. Algunas de ellas, son:

### ACTUALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS DE DDHH POR PARTE DEL ÁREA DE SOSTENIBILIDAD DE TELEFÓNICA MOVISTAR

En 2018 se emitió el Manual Corporativo de Gestión de Riesgos de Telefónica Movistar, que establece la integración del análisis de riesgos en materia de DDHH en el modelo de riesgos del área de Sostenibilidad. Dicho manual insta al área de Sostenibilidad a desarrollar la valoración de riesgos de manera anual.

Pese a lo anterior, el área de Sostenibilidad y la Dirección de Auditoría de Telefónica Movistar en Colombia han optado por realizar una evaluación de riesgos de manera trimestral. Así, para el periodo 2019, el área desarrolló tres (3) valoraciones de riesgos, con lo que ha buscado adoptar un enfoque de prevención de afectaciones a los DDHH. De acuerdo con Telefónica Movistar, eso responde al reconocimiento de la naturaleza dinámica y evolutiva de los riesgos en un contexto de alta complejidad como el colombiano.

119 Información suministrada por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

120 Información suministrada por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

Además, el área de Sostenibilidad de Telefónica Movistar ha implementado un enfoque bidireccional de riesgos en asuntos de DDHH relacionados con las siguientes materias de su actividad empresarial: 1. Despliegue de red; 2. Condiciones de los productos y servicios; 3. Uso y gestión de datos y nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la inteligencia artificial; y 4. Condiciones de trabajo y nuevos modelos de trabajo<sup>121</sup>.

El análisis bidireccional de riesgos le ha permitido a la empresa calificar la magnitud del riesgo derivado de su actividad empresarial o de sus aliados, así como monitorear y gestionar de manera preventiva su comportamiento o evolución.

Un ejemplo de ello es la incidencia del riesgo de discriminación asociado al género, orientación sexual o por condición de discapacidad en su cadena de suministro, que se materializó tras la consulta con los grupos de interés de la empresa. Como consecuencia, Telefónica Movistar reforzó las acciones para prevenir y mitigar este riesgo en los empleados, y a nivel externo con sus PyC. Lo propio ocurrió con la gestión del riesgo asociado al trabajo infantil en la cadena de suministro, frente a la cual se logró bajar su incidencia y probabilidad de ocurrencia para 2019.

A la luz de los PRNU, se observa que la actualización y valoración periódica de los riesgos por parte del área de Sostenibilidad le ha permitido a la compañía analizar, evaluar y gestionar los factores críticos del entorno

y de la operación empresarial. Eso refuerza el enfoque preventivo de la organización frente los asuntos de trabajo, incluyendo la erradicación del trabajo infantil, la promoción de condiciones laborales dignas y el respeto del principio de no discriminación.

### **APOYO EN EL DESARROLLO DE PLATAFORMAS DIGITALES PARA LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL Y LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, Y ASEGURAR EL RESPETO DE SUS DERECHOS**

Por la naturaleza de su operación, Telefónica Movistar es consciente del valor que tienen la tecnología y las herramientas o plataformas digitales para prevenir y eliminar cualquier tipo de vulneración a los DDHH, y para generar bancos de buenas prácticas replicables a diferentes actores. Estas herramientas en el entorno digital son una oportunidad para conectar a diferentes actores que tienen una responsabilidad en la promoción, protección y respeto de los DDHH.

Aplicaciones como *Aquí Estoy* y *Actúo*, son un ejemplo de ello. Esta aplicación, creada por Movistar en 2011, permitió que la ciudadanía y empresas reportaran de forma reservada a menores trabajadores, con identifica-

• • • • •

<sup>121</sup> Telefónica Movistar (2018). *Gestión de Derechos Humanos en Telefónica*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

ción de sitio, edad y tipo de trabajo. Estos reportes eran recibidos por el ICBF, quien se encargaba de investigar el caso y definir las acciones pertinentes. Sean cuales fueren estas acciones, el fin e interés de la aplicación era que el niño, niña o adolescente dejara de trabajar de manera definitiva y lograra integrarse a la vida escolar. Esta aplicación fue galardonada en el APPCircus de Bogotá por su carácter creativo e innovador, y alcanzó más de 19.000 descargas, generando cerca de 5.000 denuncias y una comunidad de aproximadamente 120.000 personas.

Telefónica Movistar también ha apoyado —junto con la Fundación Inhope, el Foro Generaciones Interactivas, MinTic, ICBF y Red Papaz—, el desarrollo de la herramienta digital *Te Protejo*, que consiste en una línea de denuncia online en Colombia para que cualquier persona pueda reportar, de modo anónimo, material de abuso y explotación sexual de menores.

Esta herramienta fue la primera iniciativa en América Latina en hacer parte de Inhope, una red internacional de 44 líneas de denuncia de pornografía infantil en 37 países del mundo que se conecta con la Interpol y con Google, YouTube y Facebook, con el fin de bloquear perfiles y contenidos en estas redes. En Colombia, contó con el respaldo y colaboración de la Policía Nacional. La aplicación se complementa con la línea de denuncia [www.teprotejo.org](http://www.teprotejo.org), que en un año recibe alrededor de 3.533 reportes por parte de la ciudadanía.

## PRECURSOR EN LA PROMOCIÓN DEL E-WORK Y EN PLATAFORMAS DIGITALES PARA FACILITAR SU DESARROLLO

Como empresa del sector de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y de manera coherente con su compromiso empresarial por la innovación, Telefónica Movistar ha estado a la delantera en la implementación de prácticas como el E-work, apoyándose en plataformas digitales para facilitar su desarrollo.

Para ello, la empresa desarrolló una política especial, aprobada al más alto nivel, que brinda a sus empleados la oportunidad de realizar su trabajo fuera de las instalaciones un día a la semana, tras haber realizado un acuerdo con su jefe inmediato. De acuerdo con el Informe de Gestión Responsable de Telefónica Movistar, en 2019, 1.854 empleados se acogieron y gozaron de esta medida<sup>122</sup>.

Como ya se mencionó, Telefónica Movistar cuenta con tres plataformas digitales que le permiten a sus empleados y colaboradores desarrollar el E-work: la intranet, que garantiza la seguridad de los datos de los empleados; SuccessFactors, la cual permite almacenar información personal y datos de contacto de los empleados de manera segura, y acceder a planes de formación que

122 Telefónica Movistar (2019). *Informe de gestión responsable*. Disponible en: <https://bit.ly/3g62PeN> (consultado el 13 de abril de 2020).

brinda la empresa; y la Plataforma Microsoft, que incluye las herramientas de Outlook, Office y OneDrive, entre otras.

De esta forma, la compañía ha realizado esfuerzos en un cambio de cultura organizacional enfocada al uso de herramientas de autogestión en línea. Esto ha generado una aceptación y apertura de nuevas formas de trabajo a la luz de las tendencias mundiales en tecnología, trabajo decente y productividad.

## DESARROLLO DE INICIATIVAS PARA PROMOVER UN LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA PARA EMPLEADOS

La empresa ha dispuesto de un Protocolo de Comunicación Inclusiva y No Sexista<sup>123</sup> utilizado de manera interna con los empleados de Telefónica Movistar. El Protocolo aborda los problemas que puede plantear el uso de un estilo de comunicación no sexista y sus posibles soluciones, de forma que el lenguaje incluyente pueda incorporarse con facilidad a la gestión y comunicación diaria de la empresa.

Este Protocolo es extensivo a todas las áreas y procesos; su objetivo es promover, tanto dentro como fuera de la empresa, la práctica de un lenguaje neutro y no sexista en comunicaciones, imágenes y documentos. De igual forma, aplica este lenguaje en el área de publicidad y se asegura de que los contenidos en el material de *mer-*

*chandising* usado por la compañía (carteles, página web, etc.) sean respetuosos con su compromiso en materia de inclusión e igualdad.

En esta línea, Telefónica Movistar proporciona herramientas y ejemplos para la aplicación práctica de la comunicación incluyente en sus múltiples formas comunicativas: escrita, oral, visual y digital. Algunos ejemplos son:

- Utilización de sustantivos genéricos o colectivos
- Omisión de las referencias directas al sexo de la persona
- Omisión o sustitución de pronombres y artículos
- Uso de abstractos o construcciones metonímicas
- Utilización de perífrasis
- Uso de formas de cortesía
- Adjetivaciones<sup>124</sup>

Aunque está sujeto a mejora continua, el Protocolo es un reflejo del compromiso de la empresa con la promoción de un sitio de trabajo libre de discriminación y violencias basadas en género, y la promoción de mejores condiciones laborales así como un ambiente de trabajo sano.

123 Telefónica Movistar (2019). *Comunicación Inclusiva y NO sexista*. Documento suministrado por Telefónica Movistar a la FIP en el marco del desarrollo del presente estudio de caso.

124 *Ibíd.*

## 9. OPORTUNIDADES PARA GUÍAS COLOMBIA COMO INICIATIVA MULTIACTOR Y PARA SUS INTEGRANTES

Como se menciona al inicio de este estudio de caso, las prácticas laborales orientadas a un trabajo decente son un proceso de aprendizaje continuo. Por esta razón, aunque cuenten con grandes avances en la materia, las empresas están llamadas a la transformación constante para mejorar y fortalecer su gestión, como resultado de la dinámica de los entornos en los que desarrollan sus actividades, las particularidades de sus negocios o los cambios que se generen alrededor de una operación de manera inesperada.

Con base en los avances obtenidos por Telefónica Movistar en DDHH referentes a trabajo decente, en este capítulo se presentan algunas oportunidades que pueden ser tenidas en cuenta por la empresa para fortalecer su gestión en la adopción de dichas prácticas laborales responsables. Aunque resulten de este estudio de caso, también son aplicables a otras empresas interesadas en iniciar o mejorar sus prácticas laborales orientadas a ofrecer condiciones de trabajo decente.

### FORTALECER LOS PROCESOS DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE DDHH ACTUALIZADA PARTICULARMENTE EN ASUNTOS DE TRABAJO DECENTE, DIRIGIDOS A LOS GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS Y EXTERNOS

Con el fin de seguir fortaleciendo la comprensión de la Política Global de DDHH por parte de empleados y PyC, Telefónica Movistar debe continuar desarrollando planes de inducción obligatoria y divulgación periódica.

A pesar de que Telefónica Movistar ha realizado esfuerzos de comunicación y capacitación de la primera versión de la política, se recomienda continuar y robustecer de manera progresiva campañas de divulgación y capacitación de la versión actualizada, tanto interna como externamente a todo el personal y los socios comerciales, con el objetivo de asegurar su conocimiento y comprensión.

Es necesario que la empresa capacite y sensibilice a todo su equipo sobre su responsabilidad en materia de derechos laborales y sobre sus expectativas de conducta frente a la diversidad y la no discriminación, a través, por ejemplo, de un proceso de formación con enfoque de formador de formadores, que permita a los equipos construir conocimientos teóricos y prácticos que repliquen en otras áreas de la empresa. Estos procesos de sensibilización y formación pueden desarrollarse mediante talleres teórico prácticos, acompañados de materiales de distribución masiva como videos, folletos y carteleras, entre otros.

Entre los mecanismos actuales para su difusión se encuentran la página web de la empresa, canales internos de comunicación, redes sociales digitales y espacios de capacitación a empleados. Sin embargo, más allá de la capacitación, se recomienda reforzar programas dirigidos a consolidar una cultura organizacional alrededor del respeto de los DDHH dentro y fuera del lugar de trabajo, así como reforzar los valores y principios de actuación que ha asumido Telefónica Movistar en su política de DDHH y en el Modelo de Negocio Responsable.

### **CONTINUAR CON LAS ACCIONES DIRIGIDAS A LA INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD COMO EMPLEADOS DE LA EMPRESA**

Telefónica Movistar ha desarrollado importantes esfuerzos para incluir personas con discapacidad en su planta y ofrecer oportunidades de desarrollo a este grupo poblacional. Por lo tanto, seguir fortaleciendo y promoviendo la adopción de estas iniciativas por parte de sus aliados comerciales, es fundamental para el cumplimiento efectivo de su compromiso corporativo.

### **AMPLIAR LA DIVULGACIÓN DE LA GUÍA DE TRABAJO DECENTE AL INTERIOR DE LA EMPRESA Y CON SU CADENA DE SUMINISTRO**

Se evidencia la oportunidad de una mayor divulgación de la Guía de Trabajo Decente y del estudio de caso en

la cadena de suministro de Telefónica Movistar. Esto representa una oportunidad para que la empresa informe sobre sus buenas prácticas, así como las oportunidades de mejora que podrían ser gestionadas de manera colaborativa y participativa, y mucho más eficaz, con sus principales aliados comerciales.



A

## CONOZCA MÁS SOBRE TELEFÓNICA MOVISTAR

### TELEFÓNICA S.A.

> <https://www.telefonica.com/es/home>

### TELEFÓNICA COLOMBIA

> <http://www.telefonica.co/home>

### MOVISTAR COLOMBIA

> <https://www.movistar.co/>

### MOVISTAR — NEGOCIO RESPONSABLE

> <https://www.movistar.co/negocio-responsable>

### NUEVA POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO (2020)

> <https://www.telefonica.com/documents/153952/122213926/PoliticaSostenibilidadCadenaSuministro.pdf>

### POLÍTICA DE DDHH (2019)

> <https://www.telefonica.com/documents/364672/452644/politica-de-ddhh-telefonica-mayo-2019/5b559261-006e-483c-bead-14771200b511>

### POLÍTICA DE DISCAPACIDAD (2015)

> <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/-/contenido-discapacidad>

### POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN (2017)

> <https://www.movistar.co/documents/10184/405366240/Politica+de+Diversidad+e+Inclusi%C3%B3n+Telefonica.pdf/363ffa13-99fc-c738-90c1-2a0649ebe5c5>

### POLÍTICA DE EQUIDAD DE GÉNERO (2015)

- > <https://www.movistar.co/documents/10184/405366240/Politica+de+Equidad+de+Genero.pdf/47ae11dc-9c80-96b6-c5d6-8102eac3df24>

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACOSO (2015)

- > <https://www.movistar.co/documents/10184/405366240/Protocolo+de+actuaci%C3%B3n+en+caso+de+acoso.pdf/19151d63-b422-579d-bbbd-842734d23e1b>

### PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE (2017)

- > [https://www.telefonica.com/es/web/about\\_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable](https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/estrategia/principios-de-negocio-responsable)

## REDES SOCIALES

### FACEBOOK

- > [Fundación Telefónica Colombia](#)
- > [Movistar Colombia](#)

### TWITTER

- > [Fundación Telefónica Colombia: @FTelefonicaCo](#)
- > [Movistar Colombia: @MovistarCo](#)
- > [Prensa Movistar Co: @PtelefonicaCol](#)
- > [Telefónica Colombia: @Telefonica\\_Col](#)

### INSTAGRAM

- > [Fundación Telefónica Colombia: @fundaciontelefonica\\_co](#)
- > [Movistar Colombia: @movistarcolombia](#)
- > [Telefónica: @telefonica](#)
- > [Telefónica Colombia: @telefonicaco](#)

B

## CONOZCA MÁS SOBRE LA INICIATIVA MULTIACTOR GUÍAS COLOMBIA EN EMPRESAS, DDHH Y DIH

### PÁGINA WEB

> <http://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

### LINEAMIENTOS EN EMPRESAS Y DDHH (GUÍAS)

> <http://empresaspazddhh.ideaspaz.org/guias-colombia>

### CORREO ELECTRÓNICO

> [guiascolombia@ideaspaz.org](mailto:guiascolombia@ideaspaz.org)

### REDES SOCIALES

> [Twitter: @GuiasCol](https://twitter.com/GuiasCol)





# EXPERIENCIAS EMPRESARIALES DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS GUÍAS COLOMBIA

ESTUDIO DE CASO – TELEFÓNICA MOVISTAR

