



# CONEC TAR

PARA  
IMPACTAR

Reporte de  
Sustentabilidad **2017**



Ecuador



# PARÁMETROS DEL REPORTE

(G4-30) (G4-28) (G4-32) (G4-29) (G4-33)

Por segundo año consecutivo, tenemos el agrado de presentar públicamente, a través de la Memoria de Sostenibilidad, el desempeño social, ambiental y económico de DIRECTV Ecuador a lo largo del año 2017.

Siguiendo por segunda ocasión los más altos estándares en marcos internacionales al momento de elaborar un informe de transparencia y de rendición de cuentas, hemos usado la Guía para Elaboración de Reportes del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión GRI G4 de conformidad esencial.

Luego de nuestra última edición en el 2016, tuvimos la oportunidad de seguir en el año 2017, lineamientos internos de: monitoreo, medición y evaluación de los indicadores reportados en la primera entrega; por lo cual, es satisfactorio presentarles en este documento indicadores que son comparables en desempeño, exhaustividad y relevancia. Este ejercicio interno de revisión constante y comunicación transparente con nuestros públicos de

interés, nos permite seguir procesos valiosos de mejora continua en beneficio del desarrollo sostenible.

La presente entrega no ha sido verificada por un tercero sin embargo, contamos a nivel corporativo con el acompañamiento de la Firma Deloitte Consulting, quien acredita la adecuada ejecución técnica de la Guía GRI.

# CARTA DE BIENVENIDA

(G4-1)

## Apreciados amigos:

En DIRECTV Ecuador estamos convencidos que la tecnología satelital acorta distancias y creemos firmemente que la sociedad es y será el personaje principal de la era digital en la que vivimos. De ahí que nuestra operadora de televisión satelital orienta su gestión por un presente y futuro inclusivo, participativo e innovador, minimizando la brecha digital a través de los distintos programas.

Durante el año 2017, DIRECTV tuvo varios hitos importantes que queremos destacar y que se desarrollan a lo largo de esta memoria. Dentro del grupo de “Grandes Contribuyentes” de impuestos para Ecuador, nuestra compañía se ubicó en el puesto número 18 entre 185 empresas ecuatorianas, y es la quinta de origen norteamericano, que más recaudaron impuestos en el país. Este es un logro muy importante que demuestra la relevancia que tiene nuestra actividad como generadora de impuestos para el Ecuador, comprometiéndonos a mantener un alto estándar de transparencia en toda nuestra operación. Pero este compromiso no solo se manifiesta

con el cumplimiento de las leyes sino que se extiende a otras áreas de la sociedad. Es así como durante el año 2017 redujimos nuestra huella de carbono en un 76% en comparación al año 2016. Varias acciones tomadas en conjunto permitieron estos resultados en favor del medio ambiente, enmarcados en el trabajo estratégico desarrollado a través de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial.

Generación DIRECTV, nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, con más de diez años de trayectoria se sostiene en cuatro ejes de acción: educación (Escuela+, CINEMA+), sustentabilidad (EcoDIRECTV), voluntariado corporativo (Piedra, Papel, Tijera) y donación de tiempo aire (The Forum). El alcance de nuestro programa es generar un impacto positivo, sustentable y duradero en la comunidad, utilizando la tecnología, los servicios y recursos de DIRECTV, con la esperanza de dejar una huella en la formación de generaciones futuras.

Para recibir el 2018 la compañía se preparó para asumir

un gran reto: la transmisión de la Copa Mundial de la FIFA Rusia 2018™, el acontecimiento deportivo más importante del año. Como empresa trabajamos para entregar el mejor contenido, además de capacitar a nuestros equipos de ventas e instaladores, fue una labor conjunta de la organización enfocada a un evento muy grande.

Desde la perspectiva de innovación tecnológica, DIRECTV ha consolidado la oferta de servicios en tecnología de alta definición, incrementando el número de canales high definition (HD). Esto se ha logrado mediante un incremento de la capacidad y del número de satélites dedicados para el servicio de televisión digital.

Con base lo expuesto es para mí una gran satisfacción, presentar la Memoria de Sostenibilidad que contiene el relato de las acciones y actividades que hemos llevado a cabo a lo largo del ejercicio 2017 en todos los países donde operamos.

Es importante indicar que para el proceso de definición

de materialidad del reporte se ha seguido la metodología propuesta por el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4. Les invito a revisar este documento que seguramente será de gran interés.

Para finalizar quisiera expresar mi agradecimiento a todas las personas que suman día a día esfuerzos para hacer realidad todas las iniciativas de la compañía. Su aptitud y actitud contribuyen a que DIRECTV sea el mayor operador de TV paga en el mundo, líder en deportes, que proporciona la mejor experiencia de entretenimiento.



Atentamente,  
**Fernando Ferro Albornoz**  
Presidente Ejecutivo de DIRECTV  
Ecuador



# ÍNDICE

(G4-31)

## 1. NOS COMPROMETEMOS

¿Qué es DIRECTV?	06
Nuestra esencia	09
Integridad y ética en los negocios	10
Innovación tecnológica	12

## 5. INTEGRAMOS

Nuestra cadena de valor en 2017	57
Nuestros proveedores	58
Reacciones positivas	59

## 2. SOMOS SUSTENTABLES

Grupos de interés	14
Participación en la comunidad	16
Materialidad	17

## 6. COMPARTIMOS

Generación DIRECTV	61
Voluntariado	63
Donación de Tiempo Aire	64

## 3. ENTRETENEMOS

Nuestros productos	22
Nuestros servicios	24
Plataformas y Apps	25
Líderes en deporte	27
Nuestro foco: los clientes	28
Siguiéndole el pulso a la satisfacción	30
Responsabilidad y ética de los productos	33

## 7. PRESERVAMOS

Gestión sustentable	66
Consumo energético	67
Cambio climático	69
Gestión de desechos	72
Cumplimiento legal ambiental	73

## 4. COLABORAMOS

Comunicación y desempeño	36
Beneficios	41
En formación continua	43
Evaluar para crecer	45
Promovemos el respeto	46
Salud y seguridad ocupacional	50

## 8. ANEXO

Índice GRI	75
------------	----

Para sugerencias, dudas o cualquier comentario relacionado con este reporte contáctese al correo electrónico [memoriagri@directv.com.ec](mailto:memoriagri@directv.com.ec) o visítenos en:

**DIRECTV Ecuador**

Av. Coruña N28-14 y Manuel Iturrey, edificio Torre Corporativa Santa Fe. Quito, Ecuador

# 1. NOS COMPROMETEMOS



# ¿QUÉ ES DIRECTV?

(G4-5) (G4-6)

**Somos el mayor operador de TV paga satelital en el mundo, con 25,2 millones de clientes en Estados Unidos y 13,6 millones en Latinoamérica. Desde julio de 2015 formamos parte de la familia AT&T, Inc.**

## ¿DÓNDE ESTAMOS?

Nuestra casa matriz se encuentra en Estados Unidos. En la región, proveemos servicio desde las divisiones de Latinoamérica y el Caribe comprendidas por: Cono Norte (Colombia, Ecuador, Trinidad y Tobago y Venezuela), Cono Sur (Argentina, Chile, Perú y Uruguay) y Brasil.



# DIRECTV ECUADOR

(G4-3) (G4-7) (G4-9) (G4-EC3) (G4-17)

DIRECTV ECUADOR C. LTDA. es una compañía ecuatoriana legalmente constituida bajo las leyes de la República del Ecuador, que cuenta con las debidas autorizaciones para proveer los servicios de televisión codificada por satélite a través del sistema de audio y video por suscripción, y que está registrada legalmente en Quito, Ecuador; cumpliendo así con la legislación propia del país para su formación jurídica y a partir de ello cumplimos con las obligaciones generadas en razón de la empresa conformada. Somos una compañía de Responsabilidad Limitada, con socios 100% de naturaleza jurídica, 99.99% ecuatoriana y 0.01% extranjera.

## DATOS RELEVANTES EN EL 2017



**369**  
Colaboradores



**Somos líderes**  
en el mercado



**\$69 millones**  
impuestos usd



**- 76%**  
en la huella  
de carbono





VALOR ECONÓMICO GENERADO 2017

En base al nivel de operaciones registrado en el año 2017, el Servicio de Rentas Internas nos mantuvo a DIRECTV Ecuador dentro del grupo de “Grandes Contribuyentes” y en el catastro anual preparado por dicha institución estatal nos ubicó en la posición 18 dentro de un total de 185 grandes contribuyentes. El monto total de impuestos directos e indirectos que generamos en la compañía alcanzó la suma de USD \$69.3 millones.

IMPUESTOS GENERADOS POR DIRECTV ECUADOR EN EL AÑO 2017

Impuesto	Valor en usd \$ (millones)
impuesto a los consumo especiales (ICE)	\$26.9
Impuesto al valor agregado (IVA)	\$17.4
Retenciones en la fuente a proveedores	\$16.4
Impuesto a la renta	\$5.6
Impuesto a la salida de divisas (ISD)	\$3.0
Total impuestos generados	\$69.3(*) <sup>1</sup>

Para la generación de estos datos, utilizamos el principio de devengado debido a que este cumple con la normativa técnica para la preparación y presentación de estados financieros. La fuente de información constituye los Estados financieros auditados por la Firma Ernst & Young y que fueron presentados debidamente a la Superintendencia de Compañías.

DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA EXPRESADO EN USD \$ MILES

Valor económico distribuido	Año 2016	Año 2017
Sueldos y prestaciones de los colaboradores	\$14.028	\$15.920
Pagos a los proveedores de capital	\$12.048	\$11.858
Pagos al gobierno	\$17.379	\$18.498
Valor económico retenido	\$5.897	\$16.016

1 \*Equivalente al 30% del total de ingresos anual incluido impuestos

2 En los EEEF de DIRECTV Ecuador no se consolidan otras empresas

El valor económico generado en el año 2017 por un total de USD \$16'016.000 equivale al 8,60% respecto a los ingresos generados. Es importante señalar que los pagos directos a los colaboradores de la compañía, incluidos beneficios sociales y utilidades totalizan un valor de USD \$15'920.000 lo cual equivale a un promedio mensual de USD \$3.400 por persona.

En DIRECTV Ecuador no disponemos de un plan de jubilación privado ofrecido a nuestros colaboradores,

debido a un tema de cumplimiento legal, la compañía está obligada a realizar provisiones anuales para cubrir un eventual pago de jubilación patronal para los empleados que lleguen a acumular un tiempo de servicio superior a los 25 años. Los fondos acumulados por esta provisión son únicamente contables ya que la compañía no ha constituido formalmente un fondo administrado por empresas especializadas en estos temas.



# NUESTRA ESENCIA

(G4-56)

**Los principios éticos que nos rigen en la organización nos direccionan a actuar con honestidad e integridad, siendo coherentes en nuestras prácticas empresariales y en todos nuestros mercados globales.**

Evitamos y resolvemos los conflictos de interés, esforzándonos por hacer negocios con proveedores éticos. Llevamos a cabo prácticas éticas de ventas, protegemos la información que nuestros clientes nos confían, apoyamos las actividades de nuestras comunidades y nos comunicamos con honestidad.

Somos responsables con el medio ambiente, mantenemos la integridad de nuestros informes financieros y registros comerciales. Apoyamos la competencia justa y cumplimos con las leyes antimonopolio, colaborando con las investigaciones para hacer respetar el Código de Ética y no tomamos represalias ante denuncias que infrinjan estos principios.

## Valores en DIRECTV Ecuador



Adicionalmente a nuestros principios éticos y valores, contamos con los siguientes documentos que norman las relaciones laborales y el actuar de las partes con las que nos relacionamos:

- Reglamento Interno de Trabajo,
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional,
- Código de Ética, y
- Políticas Internas

En estos documentos se establecen las guías y pautas del comportamiento y proceder de los colaboradores para su aplicación interna y externamente.

Además, contamos con un canal en internet “*EthicsPoint*”, donde podemos dar a conocer casos de incumplimientos en cualquiera de los ámbitos, ya sean comerciales, laborales o sociales. En la página web [www.ethicspoint.com](http://www.ethicspoint.com), cualquier funcionario de DIRECTV Ecuador puede hacer denuncias de forma anónima y sin repercusiones. Al investigar los casos se establecen acciones para erradicar actos que atenten a las normas de la organización.

Así también tenemos una plataforma de intranet donde se encuentra la información de políticas, procedimientos, instructivos y formatos de todas las áreas. Con esta documentación buscamos que todos nuestros colaboradores establezcan lineamientos claros y conozcan los procesos de la compañía.



# INTEGRIDAD Y ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

(G4-LA16) (G4-S04) (G4-S03) (G4-S05)

Por ser una compañía americana, el cumplimiento de la ley norteamericana FCPA es primordial para nosotros; así como también lo es la normativa local y el Código de Ética Interno, es por esto que todos los colaboradores conocen y tienen la responsabilidad de cumplir con este último.

En el año 2017 tuvimos una sola demanda laboral de un ex trabajador la cual fue resuelta a favor de DIRECTV Ecuador.

Adicionalmente, en DIRECTV Ecuador contamos con una persona encargada de gestionar todos los temas relacionados a la normativa FCPA, mientras que, para temas éticos los referimos al Comité de Ética conformado por las áreas de Recursos Humanos, Legal y Presidencia.

De igual forma, nuestros proveedores conocen la normativa FCPA, y quienes mantienen relación o contacto con funcionarios públicos o de gobierno deben llenar los formularios de FCPA para que, con ayuda del Corporativo, los analicen y estén alineados con los mandamientos de estas normas anticorrupción. Mientras que a los dealers, que conforma un aliado estratégico de DIRECTV el cual se ocupa de las ventas y/o instalación de los decodificadores, también se

les han impartido charlas sobre FCPA y Código de Ética. De esta manera extendemos las buenas prácticas en nuestra cadena de valor.

En el año 2017 realizamos algunos cambios de fondo y forma para precautelar cualquier impacto laboral y reducir cualquier riesgo en la relación contractual con los proveedores de servicios específicos de DIRECTV Ecuador (denominados dealers). Esto incluye la suscripción de nuevos contratos, modificación de políticas internas que regulan la relación con los dealers, entre otros; lo que conlleva a evitar cualquier proceso legal laboral con estos proveedores o sus empleados.

## Procedimientos éticos

Con el fin de dar un mejor entendimiento a nuestro público lector sobre lo que significa para DIRECTV Ecuador el estricto cumplimiento de las normas éticas, es importante mencionar la estructura local e internacional a la que nos regimos, y recalcar cómo los actores involucrados, desde la Alta Dirección, juegan un papel relevante al momento de cumplir y hacer cumplir los comportamientos éticos en la organización y a todo nivel.

En las operaciones de Ecuador contamos con un Presidente Ejecutivo, a quien le reportan las direcciones de las áreas: Comercial, Operaciones, *Customer Experience*, y las gerencias de Relaciones Públicas y Responsabilidad Social Empresarial, y Deportes. Así también se coordina directamente la gestión de apoyo y soporte de las áreas de: Recursos Humanos, IT (Tecnología de Información), Administrativas Financieras y Legal; estas últimas reportan inclusive a los responsables de las áreas del Cono al que pertenecemos.

A nivel de DIRECTV LATAM existe una estructura conformada por Lead Employee Relations Manager, para la administración, revisión y asignación de denuncias internas o externas de casos de ética. Los colaboradores o clientes mediante el uso de llamada telefónica y página de internet “*Ethics Point*”, pueden acceder a denunciar conductas que se consideren como actos de corrupción.

Un representante del área Legal y de Recursos Humanos, son los responsables de investigar, documentar y evidenciar los casos denunciados en Ecuador en el canal en el internet “*Ethics Point*” donde se encuentra el historial de casos. Para la asignación de los casos de investigación se evita que exista

conflicto de intereses entre las personas que denuncian y los investigadores, de ser así, son reasignados a otras instancias de la organización.

Los investigadores asignados, mediante entrevistas y revisión documental, generan un informe donde se expone al detalle el caso y las acciones a seguir, las cuales deben estar ceñidas a las políticas, reglamentos y códigos que norman las relaciones y operación de DIRECTV en Ecuador.

En los casos que se involucre a altos mandos de la organización, estos son investigados por funcionarios externos de AT&T, Inc., los cuales pueden permanecer abiertos hasta recibir los informes, para posteriormente registrarlos como cerrados en el mismo canal.

Las acciones correctivas se aplican en conformidad con las faltas cometidas y la aplicación de las normas internas, que pueden ser entre otras, llamados de atención escritos por faltas cometidas, reuniones de retroalimentación y refuerzos en las políticas internas, e incluso, llegar a la desvinculación del personal.

Comunicación ética

En el año se brindaron dos capacitaciones, una charla de normativa FCPA dirigido a los niveles medio y directivo (líderes); y otra sobre conflictos de interés “Código de Ética” dirigida a todo el personal, llegando a una participación del 100%, equivalente a 336 colaboradores.

La capacitación al personal abarca información de los comportamientos que esperamos de los colaboradores y el proceder que deben tener en los ámbitos empresariales, personales y con terceros.

Cuando hablamos del principio **Actuar con honestidad e integridad**, vivimos nuestra cultura empresarial con respeto a todas las personas sin discriminación ni acoso, promulgando la diversidad e inclusión, dentro de un entorno de seguridad y protección, realizando

nuestro trabajo en cumplimiento de las leyes y actuando con ética y competencia justa en el mercado. Al ser parte de una corporación internacional como AT&T, Inc., adoptamos en su totalidad las normas y prácticas de ética establecidas en el Código del mismo nombre, documento donde, Randall Stephenson, Presidente y CEO de AT&T, hace hincapié sobre la importancia de su cumplimiento. Es valioso mencionar que el Código de Ética es aprobado por los accionistas de la compañía.

Nuestro primordial compromiso con nuestros clientes, accionistas y con nosotros mismos es comportarnos siempre de manera ética y honesta. Es por eso que llevar a cabo nuestras operaciones con integridad y confianza constituye uno de nuestros valores esenciales, y la razón por la cual nuestro Código de Ética es tan importante.

Debido al efecto positivo que generan las capacitaciones, en el año 2017 no se presentaron acciones por temas de corrupción en contra del personal de DIRECTV Ecuador.



Tema	Dirigido a	Convocados	Asistentes <sup>1</sup>	Horas de capacitación
Charla FCPA	Líderes	100	95	95
Conflicto de interés / código de ética / política de hospitalidad	Todo el personal	336	336	84

<sup>1</sup> La cantidad de empleados capacitados hace referencia a la población elegible durante el plazo que se realizó la capacitación (de abril a noviembre 2017), es decir que no tiene en cuenta a personas que durante el transcurso se encontraran de licencia, y es por eso que no coincidirá con el total de nómina al cierre del período.



# INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

**El modelo de servicio de DIRECTV Ecuador se encuentra apoyado con una infraestructura tecnológica moderna con estándares y regulaciones internacionales lo cual ha permitido consolidar su liderazgo en el uso de tecnologías sostenibles a largo plazo. Actualmente proveemos de cobertura en todo el territorio continental, para acceder al servicio el único requisito necesario es contar con línea visual directa hacia la señal satelital.**

Brindamos también un modelo de servicio “autoinstalable” de contenido de tv denominado prepago el mismo que bajo un modelo de recarga “a demanda del cliente” que ha permitido brindar accesibilidad a todos los niveles socio-económicos de la población ecuatoriana, bajo la figura “prepago” el cliente compra el kit del producto de fácil instalación (promedio 45 minutos) y contamos con una red de puntos de recarga de más de 50.000 puntos a nivel nacional.

Además, hemos dirigido importantes esfuerzos en mejorar la oferta en canales y contenidos en alta definición (HD) en toda la gama de productos, convirtiéndose actualmente en uno de los referentes y líderes con mayor contenido en HD en el país. Líderes en deportes y en cantidad de suscriptores.

Durante el 2017 el área de Investigación & Desarrollo de DIRECTV en Estados Unidos logró introducir al mercado un innovador diseño de decodificadores en alta definición el cual dispone de mejoras en diseño y consumo de energía debido a la optimización de componentes y tamaño.

Tuvimos importantes esfuerzos en el año con el fin de robustecer la confidencialidad de información en base a los suscriptores mediante implementación de herramientas de protección y seguridad informática ante posibles ataques externos a los sistemas de información



## 2. SOMOS SUSTENTABLES



# GRUPOS DE INTERÉS

(G4-25) (G4-24) (G4-26)

A través de una gestión integral, hemos identificado quiénes son los actores claves en la cadena de valor de la empresa, y de esta manera los involucramos por medio de relaciones positivas y a largo plazo.

## MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS



**Alta dirección**



**Colaboradores**



**Clientes**



**Autoridades**



**Aliados**



**Proveedores estratégicos**  
(periodistas de cobertura, canales de venta y de recargas)



**Proveedores de bienes y servicios**



**Dealers**  
(venta e instalación)



**Comunidad/fundaciones**



**Medios de comunicación**

### Canales de comunicación con los grupos de interés

En DIRECTV Ecuador trabajamos diariamente para ofrecer a nuestros clientes una propuesta de calidad y tecnología de punta, con productos exclusivos y un servicio personalizado. Nos esforzamos por ofrecer las mejores experiencias de televisión satelital. Además, dentro de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) nos enfocamos en generar cambios positivos en la comunidad y al mismo tiempo motivamos la participación de los colaboradores en todas nuestras actividades.



INTERACTUAMOS

Con estos grupos de interés, formamos una red en constante interacción, con la que aspiramos generar una relación de confianza y un diálogo fructífero para el crecimiento de todos, esto a través de diferentes canales:

Alta Dirección	directorios (encuentros semanales).
Colaboradores	correos, afiches, wallpapers, whatsapp, reuniones (permanente).
Autoridades	cartas, contacto telefónico, correos, reuniones (eventual).
Fundaciones	reuniones (periódicas).
Proveedores de bienes y servicios	correos, contacto telefónico, reuniones (permanente).
Proveedores estratégicos	correos, contacto telefónico, reuniones (permanente).
Medios de comunicación	reuniones, correos, contacto telefónico, redes sociales (periódico).
Aliados:	Reuniones, correos, contacto telefónico (periódico).
Clientes	canales habilitados (permanente).



# PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD

(G4-15) (G4-16)

A través de la plataforma de Responsabilidad Social Empresarial denominada “GENERACIÓN DIRECTV”, hemos desarrollado contacto con diferentes asociaciones, fundaciones y entes públicos y privados.

A continuación, se detallan por pilar:

Educación	Voluntariado	Sustentabilidad	Donación de tiempo aire
Ministerio de Educación	Fundación Hermano Miguel	Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas EPMOP	Aldeas infantiles
Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) Ecuador	Fundación Entra a mi Mundo		Fundación FIDAL
Secretaría de Educación del Municipio de Quito	Estero Salado		Red para la Erradicación del Trabajo Infantil (ETI)
Asociación Fe y Alegría	1. Fundación Ambato Tierrita Linda	Fundación Latinoamérica Verde	Enseña Ecuador
Universidades	2. Guardería El Valle, Guayaquil		Fundación Hermano Miguel
Colegios privados bilingües	3. Fundación Sheinah 4. KAWALLU Centro de Hipoterapia 5. Municipio de Quito		

Adicionalmente, formamos parte de las siguientes organizaciones:

- Cámara de Comercio de Quito, desde el 2008
- Cámara de Comercio Ecuatoriana – Americana, desde el 2010
- ASETEL – Asociación Ecuatoriana de Empresas de Telecomunicación

Contribuimos con las cuotas de membresías obligatorias y no hacemos aportes de fondos notables. Creemos que pertenecer a estos espacios institucionales resulta estratégico para mantener la cercanía con Estados Unidos, dado que nuestra casa matriz se encuentra allí y de manera adicional tener acercamientos con otras empresas.

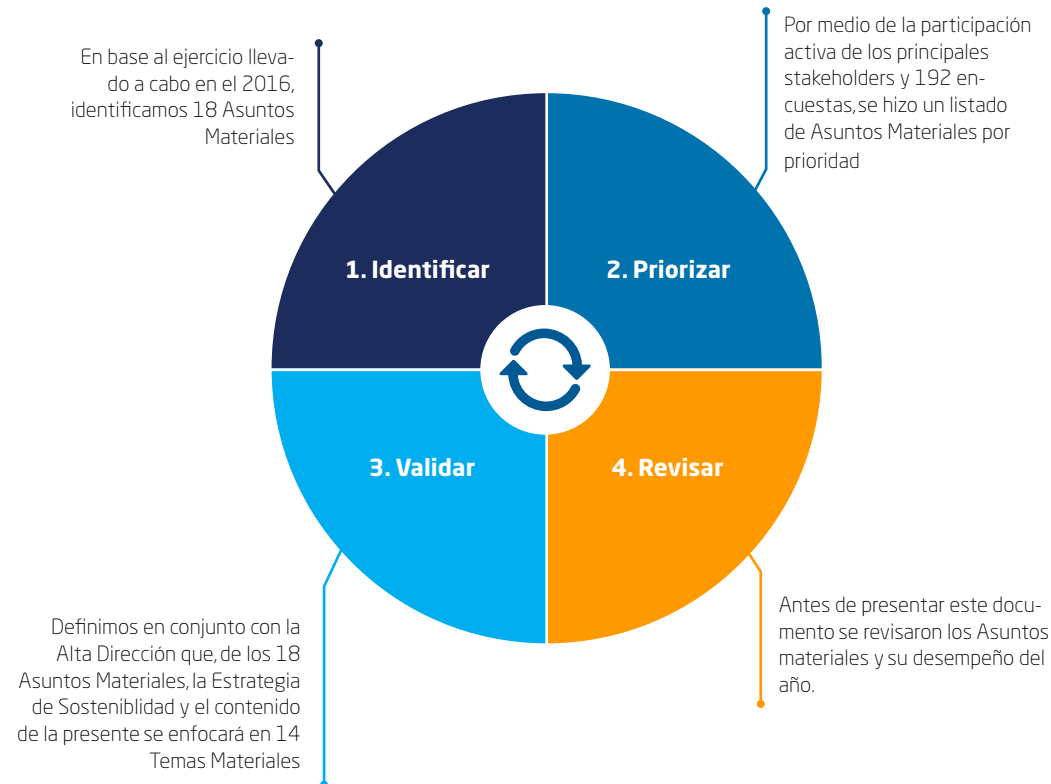
# MATERIALIDAD

(G4-18) (G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-27) (G4-22) (G4-23)

Al ser nuestro segundo ejercicio de transparencia a través de un mecanismo como lo es la Memoria de Sostenibilidad, seguimos manteniendo los asuntos materiales detectados en la línea base del 2016. El lineamiento de identificación de 18 temas materiales, divididos en Estratégicos, Relevantes y No Relevantes; nos sigue dando una guía de gestión a mediano plazo.

Para DIRECTV Ecuador, la materialidad por medio de los aspectos prioritarios que se ponderaron como destacados, serán la guía hasta que, en base a las mejores prácticas en sostenibilidad, volvamos a actualizar la planificación estratégica de la empresa o analicemos que existe la necesidad de aumentar, disminuir o replantear los temas materiales.

## PROCESO DE MATERIALIDAD<sup>4</sup>



<sup>4</sup>Para mayor detalle del proceso realizado en la Identificación de la Materialidad de DIRECTV Ecuador, los invitamos a revisar nuestra página web [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec)



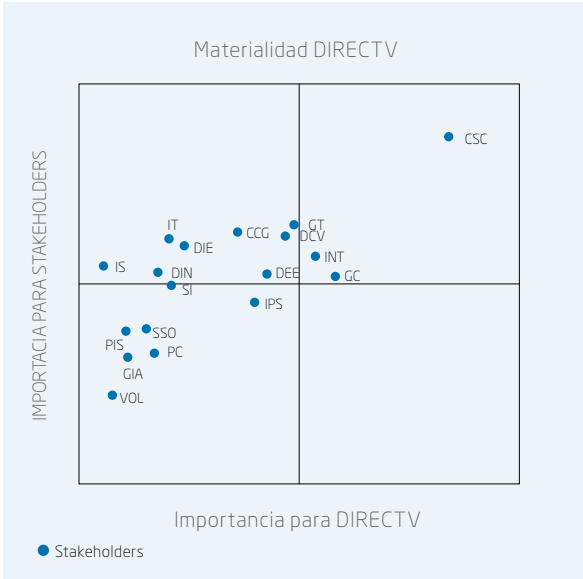
LISTADO DE TEMAS MATERIALES<sup>5</sup>

Tema	Relación con aspectos gri	Ponderación	Cobertura	Categoría
Calidad y satisfacción de clientes (csc)	-Etiquetado de los productos y servicios (pr)	1	Interna/externa	Estratégico
Gestión de talentos (gt)	-Empleo (la) -Formación y educación (la)	2	Interna	
Gobierno corporativo, ética y transparencia (gc)	-Cumplimiento regulatorio (en) -Mecanismo de reclamación (la) -No discriminación (hr) -Lucha contra la corrupción (so) -Inversión (hr)	3	Interna/externa	
Innovación tecnológica (int)	-Gdma	4	Interna	
Desarrollo de la cadena de valor (dcv)	-Prácticas de adquisición (ec) -Evaluación ambiental de los proveedores (en) -Mecanismo de reclamación (en) -Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores (la) -Evaluación de las repercusiones sociales de los proveedores (so) -Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos (hr)	5	Interna/externa	
Canales de comunicación con los grupos de interés (ccg)	Gdma	6	Interna/externa	Relevante
Desempeño económico e impacto en ecuador (dee)	Desempeño económico (ec)	7	Interna	
Diversidad, inclusión y empleabilidad (die)	-Presencia en el mercado (ec) -Diversidad (la) -Igualdad de remuneración (la)	8	Interna	
Inclusión tecnológica (it)	Comunidades locales (so)	9	Interna/externa	
Seguridad de la información (si)	Privacidad del cliente (pr)	10	Interna/externa	

LISTADO DE TEMAS MATERIALES

Tema	Relación con aspectos gri	Ponderación	Cobertura	Categoría
Inclusión social (is)	-Comunidades locales (so) -Consecuencias económicas (ec)	11	Interna	Relevante
Salud y seguridad laboral (sso)	Salud y seguridad en el trabajo (la)	12	Interna	
Gestión del impacto ambiental del negocio (gia)	-Energía (en) -Emisiones (en) -Efluentes (en) -Productos y servicios (en) -Materiales (en)	13	Interna/externa	
Voluntariado (vol)	Gdma	14	Interna	
Pluralidad de contenidos (pc)		15		No relevante
Programas de inversión social (pis)		16		
Información de productos y servicios (ips)		17		
Desarrollo de la industria nacional (din)		18		

<sup>5</sup> A lo largo de la Memoria no se ha detectado la necesidad de reportar re-expresiones o cambios significativos en alcance o cobertura en función del reporte 2016, el cual es considerado nuestra línea base de comunicación de Memorias de Sostenibilidad.



ALINEAMIENTO DE ASUNTOS MATERIALES A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Los ODS fueron definidos por los países miembros de Naciones Unidas en septiembre de 2015 para, **en base a 17 Objetivos mundiales lograr la Agenda 2030** para el Desarrollo Sostenible.

GESTIÓN DE TALENTOS		CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS		GOBIERNO CORPORATIVO, ÉTICA Y TRANSPARENCIA		DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EMPLEABILIDAD		DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR	
<div>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</div> <div>5 IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div>		<div>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</div> <div>5 IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div> <div>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div> <div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div>		<div>5 IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div>		<div>5 IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div>		<div>5 IGUALDAD DE GÉNERO</div> <div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div>	
DESEMPEÑO ECONÓMICO E IMPACTO EN ECUADOR		SALUD Y SEGURIDAD LABORAL		INNOVACIÓN TECNOLÓGICA		VOLUNTARIADO		INCLUSIÓN SOCIAL	
<div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div>		<div>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div>		<div>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div>		<div>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div>		<div>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div> <div>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div>	
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES		GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DEL NEGOCIO		SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		INCLUSIÓN TECNOLÓGICA			
<div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div>		<div>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div>		<div>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div>		<div>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div> <div>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</div>			



### 3. ENTRETENEMOS



# NUESTROS PRODUCTOS

(G4-4)

## ESTRATEGIA COMERCIAL

La gestión de Comunicación Corporativa la realizamos de manera centralizada en nuestras oficinas de Quito, de manera que la estrategia se define para la gestión a nivel nacional y se implementa de manera coordinada y coherente en todas las provincias del país en donde opera DIRECTV Ecuador o los dealers.

De esta manera garantizamos que la comunicación que DIRECTV está usando en el mercado y en todos los medios, tenga la misma estrategia y contenido alineado a los de la organización.

La Dirección Comercial se encarga de gestionar la estrategia de comunicación de todos los productos de la empresa hacia el mercado; Previopago, y Prepago principalmente, y así construir un mensaje que genere impacto y relevancia en el público objetivo/segmento adecuado para el producto/servicio, para cumplir con los objetivos estratégicos que impactan la comunicación. Para garantizar que el mensaje llegue oportunamente y con el tono

adecuado, se realizan investigaciones sobre el comportamiento de los segmentos para identificar los insights más relevantes y en base a estos desarrollar tácticas de comunicación que soporten la estrategia comercial de la empresa.

La gestión de Comunicación Corporativa es coordinada con la gerencia de mercadeo con el fin de llegar a los objetivos comerciales de la organización. El desarrollo creativo de la comunicación lo realizamos con una agencia que cuenta con un equipo especializado para cada producto, dado que la comunicación debe ser diferenciada con el fin de generar un mensaje claro para los públicos objetivos.

El impacto de la gestión lo medimos a través de los resultados comerciales de producto y adicionalmente con un estudio de mercado que refleja la vitalidad de la Marca. El indicador al que damos seguimiento es el llamado Top of Heart (TOH) que mide qué tan aspiracionales somos.

**En este sentido hemos llegado a alcanzar el 50%, es decir que, el 50% de los ecuatorianos del territorio continental, ve a DIRECTV como la Marca que más quieren tener en TV Pagada.**



## Comercial Ventas Directas

### 5 regionales:

**1.** Norte (Quito): Av. De la Coruña N28-14 y Manuel Iturrey.

- Front de Ventas en oficina principal.
- Islas en Centros Comerciales: Quicentro Norte, Quicentro Sur y El Recreo.

**2.** Costa Sur (Guayaquil) – Urdesa – Victor Emilio Estrada 114 y Bálsamos.

- Front de Ventas en oficina regional.
- Islas en Centros Comerciales: San Marino, El Dorado y Mall del Sur.

**3.** Costa Norte (Manta) - Av. 24 y calle M3, Edificio Manta Business Center, Torre 1, Local 1 |

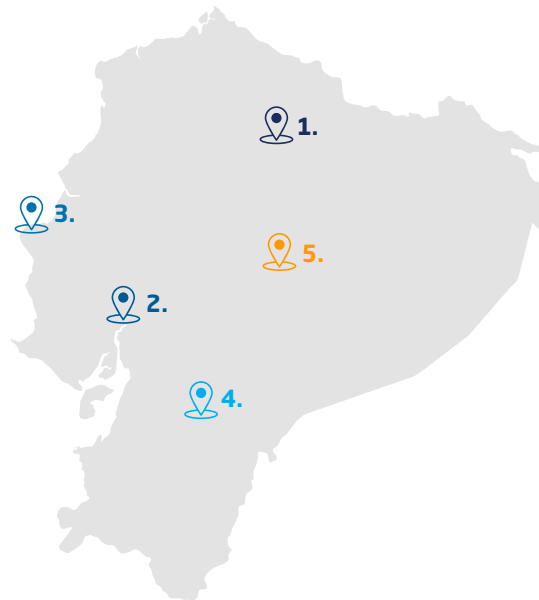
- Front de Ventas en oficina principal.
- Islas en Centros Comerciales: Mall del Pacífico.

**4.** Sur (Cuenca) - Jose Peralta 1-111 y Av. 12 de Abril. Edificio Onix PB

- Front de Ventas en oficina principal.

**5.** Centro (Ambato)- Av. De los Guaytambos 04-156 entre Montalvo y la Delicia

- Front de Ventas en oficina principal.



## Previopago

Bajo este modelo brindamos nuestro servicio de televisión satelital con la mejor programación propia y de aliados con reconocimiento a nivel mundial, integrados a la mejor tecnología de punta disponible para tv pagada. Bajo este modelo el cliente dispone el servicio de tv pagada de manera permanente las 24 horas del día los 7 días de la semana por un pago recurrente mensual, este pago varía de acuerdo a la tecnología y el paquete de programación que elija. El cliente previopago tiene acceso a la más alta tecnología y programación de nuestra oferta. Para los nuevos clientes tenemos disponibles canales de venta telefónica, islas en los principales centros comerciales y asesores comerciales de campo que podrán visitarlo en su propio hogar para asesorar el plan que se adecue a las necesidades de cada cliente.

En cuanto a programación disponemos de los paquetes Familiar, Bronce, Plata, Oro, Oro Nexus y Platino, además el Campeonato Ecuatoriano de Fútbol (CEF).

## Prepago

Bajo la modalidad prepago se comercializa mediante el kit de DIRECTV Prepago disponible para la compra en los principales autoservicios, cadenas de electrodomésticos, farmacias y tiendas a nivel nacional. Con DIRECTV Prepago ofrecemos televisión pagada satelital de calidad sin firmas de contratos, autoinstalable y con el servicio bajo la modalidad de recargas, donde el cliente decide cuando recargar en los más de 50.000 puntos de recarga a nivel nacional, para disponer del servicio.

El cliente prepago, con recargas desde \$7, puede disponer de la mejor programación y con tecnología HD. Al activar el kit prepago dispone del paquete de programación Bronce con tecnología HD. El modelo de negocio es comercializar a través de socios estratégicos los kits prepago y las recargas. Contamos con un aproximado de 2.000 puntos de venta para la comercialización de los kits y puntos de recarga a nivel nacional.

Todos nuestros equipos tienen garantía de un año contra cualquier defecto de fábrica.

# NUESTROS SERVICIOS

Algunos de los servicios que ofrecemos son:

- Instalaciones básicas para los nuevos clientes
- Instalaciones adicionales
- Mudanzas
- Servicios a la base de clientes existentes
- Asistencias técnicas
- Upgrade/ Downgrade de tecnología
- Cancelaciones

Adicionalmente, hemos implementado herramientas que permitan a los suscriptores gestionar por sí mismos distintos procesos del servicio de DIRECTV, lo que se traduce en la disminución de contactos que involucren la atención de forma presencial, telefónica u otra vía directa y generar así, eficiencia en los costos. Estos medios de autogestión, que se disponen actualmente dentro de todo el territorio continental ecuatoriano, se detallan en el siguiente cuadro:

Medio	Nombre Comercial	Aplica a
SMS	Mensaje de texto	Previopago / prepago
USSD	Directv móvil	Previopago / prepago
IVR	Atención telefónica	Previopago / prepago
WEB	Midirectv	Previopago / prepago





# PLATAFORMAS Y APPS

## DIRECTV Play

Es una plataforma de contenidos online que reúne en un solo lugar películas, series, deportes en vivo y la mejor programación infantil de nuestros proveedores como: HBO GO, FOX APP, ESPN Play y DIRECTV Sports, entre otros, para ver cómo, cuándo y donde quieras. Con DIRECTV Play disfrutarás de tus contenidos favoritos, desde cualquier pantalla, las 24 horas del día y sin costo adicional.

Para acceder al contenido en DIRECTV Play, es necesario ser cliente activo y estar registrado en MiDIRECTV. Una misma cuenta de DIRECTV Play puede ser utilizada hasta dos veces en simultáneo.

## CONTROL PLUS

CONTROL Plus™ es una funcionalidad con la que se puede programar la grabación de series y películas en el decodificador DIRECTV Plus™ o DIRECTV Plus HD™, desde cualquier lugar que cuente con una conexión a internet.

Las grabaciones pueden ser programadas desde un computador, una tableta o un celular sin importar si estás

dentro o fuera de casa. El uso de esta funcionalidad es fácil y sin costo adicional.

## DIRECTV Sports App

La renovada aplicación oficial de DIRECTV Sports ofrece una experiencia única de deportes. La misma ofrece partidos en vivo y repeticiones, noticias, resultados, calendarios y mucho más.

La aplicación es sin costo para todos los clientes activos, está disponible en iTunes Store y Google Play y los clientes de DIRECTV podrán ingresar su usuario y contraseña de MiDIRECTV para ver partidos en vivo.

Algunas de las nuevas funciones incluyen:

- Renovado diseño, más simple e intuitivo.
- Partidos y programas en vivo y repeticiones On-Demand.
- Match Center: donde encontrarás todo el detalle y estadísticas de los partidos del fin de semana de las mejores ligas europeas y americanas.
- Resultados: Información en vivo y en tiempo real de

resultados de partidos y calendario de próximas fechas.

- Noticias y videos: Permanece informado de todo lo que ocurre en el mundo del deporte a nivel local e internacional.
- Alertas: Recibe alertas de comienzo de partido, goles, y resultado final para todos tus partidos favoritos.

Podrás vivir la acción de las mejores ligas europeas con partidos semanales exclusivos de la Liga Inglesa, Liga Española y Liga Francesa. Además, partidos de la NBA, Torneos FIBA, programas originales de DIRECTV Sports y mucho más.

## DIRECTV App

La App de DIRECTV ofrece acceso fácil a los servicios de tu cuenta de DIRECTV, tanto para clientes prepago y pre-pago. Está disponible en iTunes Store y Google Play. Entre sus funcionalidades se encuentran:

- Manejar tu cuenta de MiDIRECTV
- Acceder a contenidos online de DIRECTV Play
- Consultar la Guía de Programación y Guía de Canales

MiDIRECTV

MiDIRECTV es la plataforma de autoservicio para clientes de DIRECTV. Esta plataforma te ofrece la oportunidad de manejar tu cuenta de DIRECTV por internet donde sea que estés, las 24 horas del día, de manera fácil, conveniente y segura, además podrás:

- Manejar tu cuenta por internet: Revisar saldos, facturas, y mucho más
- Actualizar de datos personales: obtener beneficios exclusivos manteniendo tu cuenta al día
- Acceder a programación exclusiva: Ver estrenos reservados sólo para clientes registrados
- Comprar programación: Pedir películas Pay Per View o PPP (Pague por ver) y solicitar programación Premium Acceso a DIRECTV Play (Portal en línea para ver contenidos via streaming de nuestros proveedores)
- Consultar el estado de solicitud de servicio técnico: Informarte del estado de tu visita técnica solicitada.

DIRECTV Fans

Es nuestro programa de fidelización que busca otorgar a nuestros suscriptores actividades exclusivas y experiencias únicas a través de concursos y beneficios en alianza con nuestros proveedores de contenidos.

DIRECTV Sports

La pasión por el deporte se vive en DIRECTV Sports. En nuestra plataforma interactiva de Deportes ubicada en el canal 600, el cliente puede enterarse de las últimas novedades, descubrir la mejor programación deportiva y disfrutar de los programas interactivos con los mejores comentaristas de toda Latinoamérica.

DIRECTV Cinema

Es la plataforma ubicada en el canal 400 que permite a los suscriptores de DIRECTV tener hasta 5.000 películas al mes y acceder a información dividida por género, horario o duración.

Tecnologías, paquetes y productos

Las tecnologías

SD  
SD DVR  
HD  
HD DVR  
NEXUS

Los paquetes

Platino  
Oro  
Plata  
Bronce

Los productos

DIRECTV Digital  
DIRECTV HD  
DIRECTV PREVIOPAGO (Paquete Bronce SD, Bronce HD, Bronce HD DVR, Plata SD, Plata HD, Plata HD DVR, Oro HD, Oro HD – DVR, ORO DIRECTV NEXUS, Platino)  
DIRECTV PREPAGO (Básico familiar SD, Bronce HD)

# LÍDERES EN DEPORTE

Desde siempre, nuestra misión ha sido que nuestros clientes vivan la mejor experiencia de entretenimiento en deportes, con la tecnología más avanzada, el mayor despliegue y contenidos exclusivos.

**Somos líderes en Deportes, ¿Por qué?, Porque tenemos la mayor oferta HD del mercado y estamos siempre a la vanguardia de la tecnología. Ofrecemos canales deportivos propios como DIRECTV Sports, DIRECTV Sports2, DIRECTV Sports+ y la apertura de canales ocasionales para transmisiones de eventos simultáneos.**

Transmitimos las mejores competencias del fútbol europeo (La Liga, Premier League, Ligue 1, Copa del Rey, FA CUP, Coupe de France, Copa Italia y Copa de Alemania). Contamos con lo mejor del mundo del automovilismo. Tenemos toda la temporada de la MLB, NBA y NFL. Además, contamos con extraordinarios mosaicos interactivos en los 4 Grand Slams de tenis, los Majors de Golf y los grandes premios de Fórmula 1 (F1), que permiten disfrutar cada evento desde una perspectiva única.

## CONTENIDO LOCAL

Para poder estar cerca de nuestros clientes y en entregar de esta manera un producto acorde a las necesidades locales, dentro de nuestra programación contamos con el programa de opinión **"Debate Fútbol"** posicionado en horario estelar y favorito del público; con el noticiero deportivo con enfoque nacional más completo de la televisión ecuatoriana **"Central Deportivo"** y el mejor resumen del Campeonato Ecuatoriano de Fútbol **"Lo Mejor del Fútbol Ecuatoriano"** un programa elaborado para seguir de la manera más cercana y completa la jornada.

Este año tuvimos programas especiales de fútbol playa **"Fútbol Playa Mundialista"** con la selección nacional que clasificó al Mundial 2017; El **"PGA Quito Open 2017"** y el **"Torneo de Golf DIRECTV"** con la presencia de destacados competidores de estos deportes y el análisis completo de dichas competencias; entrevistas a personajes destacados en el mundo deportivo, como: Rafael Dudamel – Seleccionador de la Sub 20 Mundialista Venezolana, Vicecampeones mundiales; Especiales con los protagonistas de los equipos finalistas del Campeonato Ecuatoriano de Fútbol **"Delfín Finalista Histórico"** y **"Emelec Campeón"**.

La mejor producción local debe estar acompañada del mejor equipo periodístico y por esto contamos con profesionales destacados a escala nacional e internacional como: Fabián Gallardo, Diego Arcos, Carlos Víctor Morales, Andrés Guschmer, Kristy Alvarado, Francisco Molestina, José Carlos Crespo, Andrés Benavidez, Sebastián Machado, entre otros.

En las transmisiones deportivas, y en especial en el fútbol, fuimos pioneros en televisión por suscripción y en la implementación del formato HD en el Ecuador. Fuimos los primeros en transmitir el fútbol ecuatoriano con extensas previas, post-partidos y audios diferenciados, además de coberturas internacionales con periodistas ecuatorianos. Transmitimos los partidos del fútbol ecuatoriano Serie A y partidos de la Serie B.

## PREPARÁNDONOS PARA EL MUNDIAL RUSIA 2018

Somos DIRECTV Sports, la casa de los grandes eventos deportivos, ¡Por qué en deportes, nadie te da más!

En el 2017 transmitimos, como antesala del Mundial Rusia 2018, la Copa Confederaciones, en vivo y en directo y en HD los 16 partidos, con los mejores periodistas directamente desde Rusia, con audio diferenciado y mosaico multicámara y con programación regional generada directamente desde Rusia.

En el mes de diciembre, como inicio del Mundial Rusia 2018, cubrimos cada detalle de la ceremonia del sorteo de la Copa del Mundo con periodistas desde Moscú. Se desarrollaron programas especiales dando a conocer las sedes, los estadios y los horarios locales donde se disputarán los 64 partidos.

Además, aumentamos la experiencia de entretenimiento con aplicaciones que acompañan a nuestros clientes en sus nuevas tendencias de consumo.

Finalmente, y ante cada suceso deportivo trascendental, DIRECTV toma la delantera con la última tecnología, para brindar la mejor cobertura, porque somos una marca registrada en transmisiones deportivas, y es por esto que para el 2018 tendremos una transmisión del Mundial Rusia 2018 con la tecnología que nos caracteriza en las transmisiones deportivas (multicámara, audios diferenciados y DVR) en los 64 partidos, de los cuales 32 son en exclusiva. Estaremos con nuestro personal de DIRECTV directamente desde Rusia y marcaremos un nuevo hito en la transmisión de eventos deportivos en el Ecuador, ya que el evento más importante del mundo se lo podrá disfrutar con la tecnología 4K (Ultra HD).

# NUESTRO FOCO: LOS CLIENTES

(G4-8)

### ESTRATEGIA COMERCIAL

Nuestros clientes son el centro de todo lo que hacemos. Mejorar su experiencia de servicio es nuestra meta. Por eso, cada país cuenta con un área que se dedica a pensar, fortalecer y cuidar la experiencia del cliente.

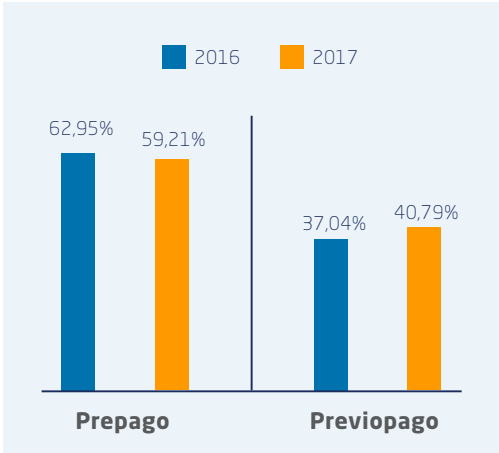
Otra de las estrategias valiosas para atender de mejor manera a nuestros clientes es entender sus características, ya sea por edad, antigüedad, entre otras variables **relevantes que nos ayudan a diseñar estrategias focalizadas y así mejorar la experiencia de los productos y servicios que ofrecemos:**

### Evaluación Cartera de Clientes

Fin de período (End of period -EOP)				
	2016		2017	
Prepago	288.686	62,95%	264.016	59,21%
Previopago	169.898	37,05%	181.909	40,79%
Total	458.584		445.925	

Total de clientes HD		
	2016	2017
Prepago	288.686	264.016
Previopago	169.898	181.909

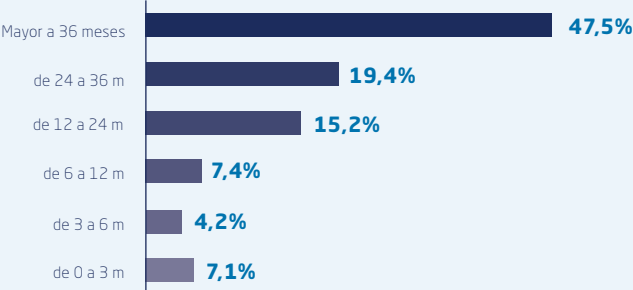
### EOP 2016 vs 2017



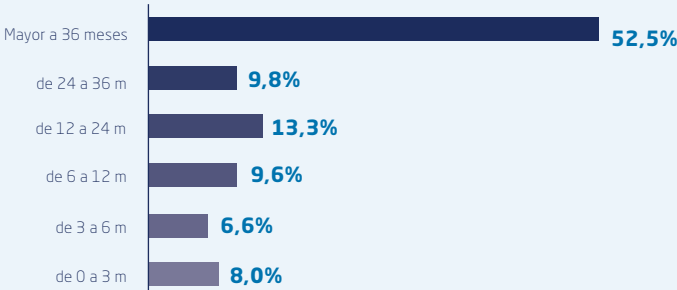


ANTIGÜEDAD DE CLIENTES EN MESES

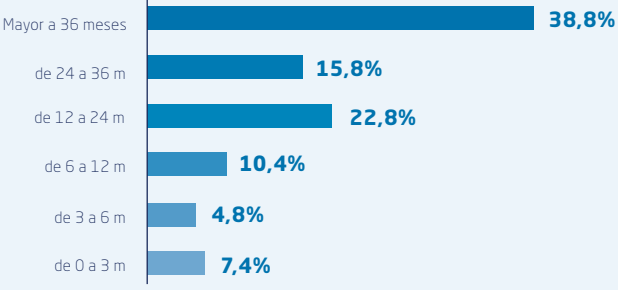
PREPAGO  
2017



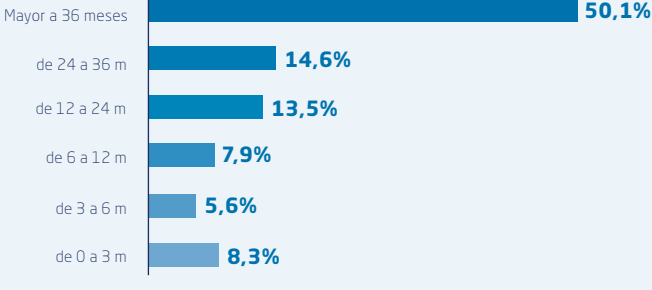
PREVIOPAGO  
2017



PREPAGO  
2016



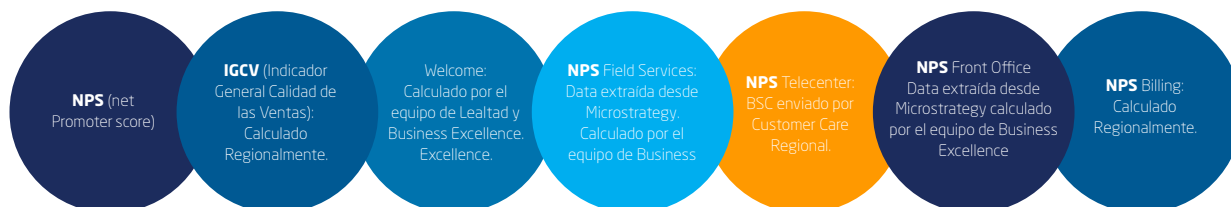
PREVIOPAGO  
2016



# SIGUIÉNDOLE EL PULSO A LA SATISFACCIÓN

(G4-PR5)

Los indicadores de satisfacción que medimos en DIRECTV Ecuador abarcan toda la cadena de valor del cliente en los distintos *touch points* donde el cliente interactúa:



**DIRECTV es líder en el sector según el indicador NPS con 36pp sobre sus competidores.**



A CONTINUACIÓN, PODEMOS OBSERVAR LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES:

Descripción	Promedio 2016	Promedio 2017
IGCV	81,62%	70,34%
Argumentación/Percepción	98,88%	98,61%
Condiciones comerciales	82,24%	70,99%

\*Información Año 2016   \*Información al Q2-2017

Se realizaron 2.362 encuestas para evaluar el indicador de IGCV, donde registramos un porcentaje de satisfacción con el proceso de venta del 70,34%.

Descripción	Promedio 2017
% Clientes Satisfechos	75,32%
% Satisfacción con la promoción de ventas	90,18%
% Satisfacción con el valor a pagar mensualmente	89,18%
% Satisfacción con proporcionales de la primera factura	85,13%
% Satisfacción con el método de pago	96,55%

Para la medición de llamadas de Bienvenida (*Welcome Call*) en el 2017, se realizaron 29.944 en donde el 75,32% de clientes manifestaron estar satisfechos con la información brindada.

Atributo	Promedio 2016	Promedio 2017
% Puntualidad	94,67%	95,93%
% Satisfacción con el plazo	91,93%	94,03%
% Funcionamiento correcto	96,89%	97,85%
% Satisfacción con el interés del técnico	97,58%	96,60%
% Satisfechos con la capacitación brindada	96,21%	97,98%
% Satisfacción general con servicio técnico	96,32%	96,96%

Esta encuesta busca conocer el grado de satisfacción del cliente frente atributos asociados a la gestión para la atención de la visita técnica y medimos las diferentes acciones durante la visita.

Descripción	Promedio 2017
% Satisfacción con el ejecutivo	91,95%
% Problema no resuelto	8,96%
% Satisfacción con el canal	91,90%

En el 2017 se encuestaron 1,961 clientes, obteniendo una satisfacción promedio con el ejecutivo de 91,95% y un nivel de Problema No Resuelto promedio de 8,96%.

Descripción	Promedio 2016	Promedio 2017
% Satisfechos con el servicio de facturación	81,69%	80,11%
% Recepción de factura directv	59,68%	71,26%
% Reconoce cargos	79,55%	77,77%
% Satisfecho con el proceso de pago	87,16%	89,09%

Durante el 2017, se realizaron 3.239 encuestas para evaluar la satisfacción con el servicio de facturación, en donde el 80,11% de clientes manifestaron estar satisfechos.



# RESPONSABILIDAD Y ÉTICA DE PRODUCTOS

(G4-PR9) (G4-PR3) (G4-S07) (G4-PR4) (G4-PR7) (G4-PR8) (G4-S08)

En DIRECTV Ecuador cumplimos con toda la normativa que impacta a nuestro sector, incluyendo lo relacionado a la comunicación de nuestros productos y servicios. Es por ello que el área Legal y Regulatoria están en constante búsqueda para mitigar riesgos y evitar que sucedan, siempre alineados a definiciones de negocio y con cláusulas contractuales que benefician a las partes involucradas.

Estos equipos cumplen una función importante al asesorar a las diferentes áreas de negocio para que sus ideas sean ejecutables y sin daños para la compañía, apoyando el crecimiento y asegurando el cumplimiento de los principios internos. Toda acción, negocio, documento, contrato, u otro, no pueden ejecutarse sin aprobación del área Legal y Regulatoria. Adicionalmente, todos nuestros asesores externos son previamente evaluados, conocen las políticas de FCPA y están obligados a cumplirlas, pro-

ducto de esto, en el 2017 no tuvimos reclamo alguno por incumplimiento a la normativa.

## RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

Contamos con un proceso de reacondicionamiento para los decodificadores que son de nuestra propiedad, para ello y una vez que el cliente entrega a DIRECTV el decodificador que no utiliza, lo enviamos a la compañía encargada de realizar el reacondicionamiento respectivo para reutilizarlo, en caso de que el decodificador no pase el control de calidad para ser reutilizado, se entrega a la compañía encargada de la gestión ambiental de residuos especiales; con ello mitigamos el impacto ambiental que podrían producir los decodificadores.

## ÉTICA DE LOS PRODUCTOS

En DIRECTV Ecuador cumplimos con la normativa aplicable a la comunicación e información de las caracterís-

ticas y condiciones de los productos y servicios, poniendo a disponibilidad y alcance de los usuarios toda la información que les permita estar enterados sobre las características, funcionalidades y condiciones de los productos y servicios que brindamos, y así cumplir con la promesa de calidad de servicio.

Mantenemos en la página web [www.directv.com.ec](http://www.directv.com.ec) información relativa a los productos y servicios que brindamos, como detalle y funcionalidad de los modelos de decodificadores y su tecnología, control remoto, antena, y guías interactivas para que los usuarios puedan solventar sus dudas y disfrutar del servicio proporcionado por nuestra compañía. De igual forma, nos apoyamos en un call center que está en capacidad de atender y solventar este tipo de información.

INFORMACIÓN Y ETIQUETADO	AÑO		DETALLE
Cantidad de productos significativos	5		Decos, Antenas, LNB-W, Cable, Jumper
Cantidad de productos significativos sujetos a control	2		Decos, Cable

CABLE	SI	NO	DETALLE
Origen de los componentes del producto	x		Especificado en el embalaje
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		x	
Instrucciones de seguridad del producto		x	
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		x	
Otros	x		Permiso de importación emitido por el INEN, cumplimiento de RTE INEN 098

DECOS	SI	NO	DETALLE
Origen de los componentes del producto	x		Especificado en el embalaje
Contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social		x	
Instrucciones de seguridad del producto		x	
Eliminación del producto e impacto ambiental o social		x	
Otros	x		Permiso de importación emitido por la ARCOTEL para cada embarque

\*Decos es equivalente a Decodificadores

Somos una empresa de principios éticos que ofrece sus servicios y productos en un ambiente de sana y transparente competencia, con altos estándares de calidad y con el compromiso de que nuestros usuarios estén debidamente comunicados con información clara, transparente, que no los confunda y que no genere distorsio-

nes ilegales en el mercado, para que ellos puedan elegir servicios y productos de calidad.

El área Legal está en continua asesoría para que los principios éticos de la compañía se cumplan efectivamente, debido a esto, en el año reportado no tuvimos deman-

das por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia. Tampoco tuvimos multas o sanciones por reclamos de nuestros usuarios, con lo que respecta a la información y etiquetado; debido a que todo reclamo es solucionado antes que genere alguna multa o sanción.

Cada día nos enfocamos en brindar un excelente servicio y calidad, para que cumplan con la normativa aplicable, sobre todo en otorgar una comunicación clara y detallada a nuestros usuarios y clientes, lo cual aporta a la cultura ética de la compañía. De igual forma atendemos oportunamente los reclamos que se presentan ante diferentes entes administrativos y damos solución inmediata.

Ante la Defensoría del Pueblo tuvimos 7 reclamos, referentes a supuesto cobro indebido, no reconocimiento del servicio o falla en recargas; de los cuales 4 fueron aclarados, corregidos y solucionados por nosotros, y 3 fueron archivados dando la razón a DIRECTV Ecuador.

Ante el Ministerio de Industrias y Productividad tuvimos 2 reclamos, referentes a supuesto mal servicio o cobro indebido; ambos fueron solucionados debidamente.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

En el 2017 dirigimos importantes esfuerzos en robustecer la confidencialidad de información de la base de suscriptores, mediante implementación de herramientas de protección y seguridad informática ante posibles ata-

ques externos a los sistemas de información.

Cumplimos a cabalidad con la normativa constitucional, sectorial, penal y demás aplicable referente a la privacidad de los clientes, para ello tenemos en nuestra página web la Política de Privacidad de DIRECTV Ecuador <http://www.DIRECTV.com.ec/politica-de-privacidad>.

Adicionalmente, todo contrato generado con nuestros suscriptores, clientes, proveedores y colaboradores, incluyen cláusulas de confidencialidad y propiedad de información; y, a nivel internacional se mantienen llamadas para actualizar y estar informados como región sobre las diferentes acciones y efectos de la normativa de protección de información y datos.

La seguridad de la información es una cuestión de alta importancia, por ello contamos con un grupo de procesos y políticas de seguridad que garantizan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, lo que nos permite gestionar y minimizar la exposición a riesgos, y gestionar los activos de información de nuestros usuarios.

En el año 2017 no tuvimos reclamos sobre violación de la privacidad y fuga de datos de nuestras bases de usuarios.

## 4. COLABORAMOS



# COMUNICACIÓN Y DESEMPEÑO

(G4-10) (G4-11) (G4-34) (G4-LA1)

En DIRECTV Ecuador establecimos metas y objetivos anuales que se orientan a la sostenibilidad y rentabilidad del negocio de televisión paga. Por ello, existe la práctica de dar a conocer a todos los colaboradores cuales son las prioridades y objetivos que se plantea el cono/cluster y el país, y cómo cada área debe alinearse a las mismas.

Los objetivos son registrados por todos los colaboradores en nuestra plataforma INTEGRÁ web corporativa que permite una mejor administración de los mismos, tanto a nivel de colaborador como de supervisores. Como práctica para el seguimiento y evaluación de estos objetivos, existen secciones de retroalimentación del desempeño de forma trimestral.

El desempeño organizacional es medido permanentemente, tanto a nivel local como regional, contamos con reportes e indicadores de los procesos claves de la organización, los mismos que son monitoreados y de ser necesario se establecen los ajustes o modificaciones que se requieran para dar cumplimiento a los objetivos, estos

están alineados con los principios de nuestro Código de Ética y las normas legales del país.

### EQUIPO EN NÚMEROS

El decremento en la cantidad de colaboradores del año 2016 en relación al año 2017 se debe a la optimización de puestos que no fueron reemplazados, buscando eficiencia en la estructura.

2016			2017	
Sexo	%	Personas	%	Colaboradores
Femenino	35%	142	37%	138
Masculino	65%	268	63%	231
Total general	100%	410	100%	369



El 97% de los colaboradores al cierre del 2017, cuentan con un contrato indefinido, no se tiene contratado personal por cuenta propia o a empresas unipersonales. La operación de DIRECTV Ecuador, mantiene prestación de Servicios Complementarios en las áreas de Seguridad y Limpieza y, para ello, cumple con las formalidades establecidas en las leyes vigentes.

Así también, mantenemos contratos comerciales con prestadores de servicios de ventas e instalaciones. Al respecto, se han establecido contratos de índole comercial, que son co-administrados y monitoreados por la Gerencia Legal, para su fiel cumplimiento en todos los ámbitos, legales, sociales, comerciales y contractuales.

Número de colaboradores por contrato laboral y sexo.<sup>6</sup>

Tipo de Contrato	2016		Total 2016	2017		Total 2017
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Indefinido	140	256	396	135	225	360
Eventual		1	1	2	5	7
Pasante		3	3	1		1
Prueba	2	7	9			
Honorarios Profesionales <sup>1</sup>		1	1		1	1
Total general	142	268	410	138	231	369

Número de colaboradores fijos por tipo de contrato y sexo.

Tipo de Contrato	2016		Total 2016	2017		Total 2017
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Indefinido	140	256	396	135	225	360
Eventual		1	1	2	5	7
Pasante		3	3	1		1
Prueba	2	7	9			
Total general	142	267	409	138	230	368

Tamaño de la plantilla por región y sexo.

Ciudad	2016		Total 2016	2017		Total 2017
	Femenino	Masculino		Femenino	Masculino	
Ambato	2	9	11	3	7	10
Cuenca	6	10	16	6	10	16
Guayaquil	20	56	76	22	37	59
Manta	4	12	16	4	14	18
Quito	110	181	291	103	163	266
Total general	142	268	410	138	231	369

<sup>6</sup> En DIRECTV Ecuador no contamos con asociaciones de empleados o contratos colectivos a la fecha.

<sup>7</sup> En este tipo de contrato solo está el Representante Legal, tal como lo autoriza la ley.

DIRECTV Ecuador cuenta con dealers, quienes, por cuenta propia son reconocidos jurídicamente al ser independientes.

Número de colaboradores fijos por tipo de contrato y sexo.

	Masculino	Femenino	Total
Nº Dealers	412	189	601

GOBERNANZA RESPONSABLE

La estructura del Gobierno Corporativo en DIRECTV Ecuador, se encuentra conformado por el Presidente Ejecutivo, y sus principales reportes: Directores de: Comercial, Customer Experience, Operaciones, Tecnología de la información IT (Tecnologías de la Información), y Gerencias de: Planeación financiera, Recursos Humanos, Administración y Finanzas, y Legal.

En esta instancia se definen las estrategias del negocio orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos para la operación, así también conocen de temas relacionados con la operación y aspectos que puedan impactar al normal desempeño de la organización. Semanalmente se mantienen reuniones del equipo directivo (Presidente, Directores / Gerentes de reporte directo a la primera línea de Ecuador).

La toma de decisiones de la compañía se realiza considerando las aprobaciones corporativas internacionales o de los líderes de las áreas verticales (apoyo o servicios).

Simultáneamente a la existencia del Comité Ejecutivo, en DIRECTV Ecuador contamos con otros equipos, los cuales están conformados por colaboradores de diferentes áreas, y tienen la finalidad de presentar, revisar y analizar las situaciones que se puedan dar en procesos críticos de

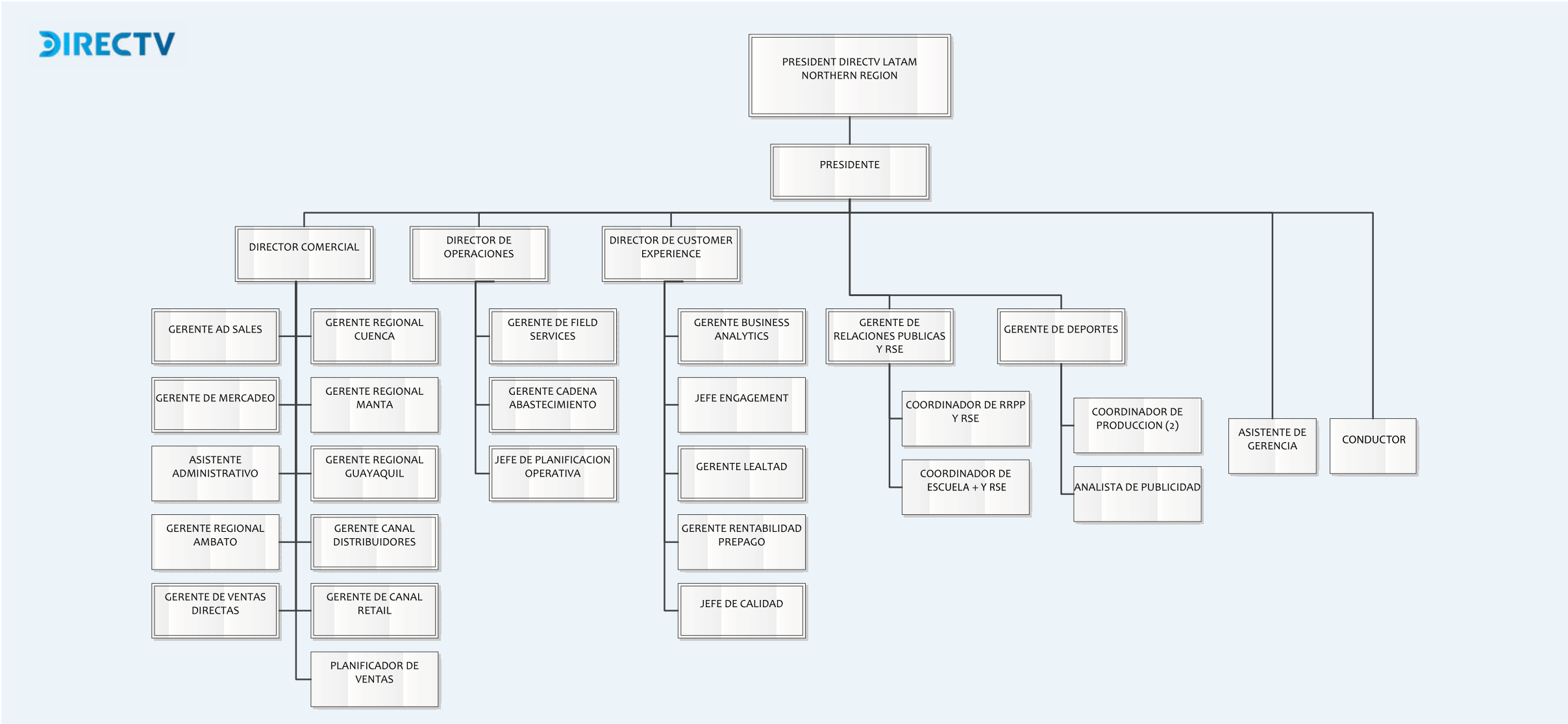
la organización como: Comercial, Operaciones, Ética, Seguridad y Salud Ocupacional, Producto y Administrativo. Por medio de las áreas de Relaciones Públicas o Recursos Humanos damos a conocer a las partes interesadas internas o externas las acciones que ejecuta la organización en cualquiera de los ámbitos: operacionales, sociales y ambientales.

Comités existentes:

- Comité de Canales, en este equipo se tratan temas relacionados con productos, ventas, costos relacionados con el negocio.
- Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, en este equipo se tratan temas de prevención y cuidado de las personas.
- Comité de Ética, este equipo se encarga de las denuncias que puedan existir en cuanto a conductas o comportamientos no alineados a nuestras políticas y normas en general.

Cabe mencionar que, gracias a la participación activa de los integrantes de estos Comités, hemos generado eficiencias, logros de objetivos de la organización y alineamiento de los esfuerzos de los colaboradores hacia propósitos comunes.

ORGANIGRAMA POSICIONAL - DIRECTV PRESIDENCIA - LINEAS DE REPORTE



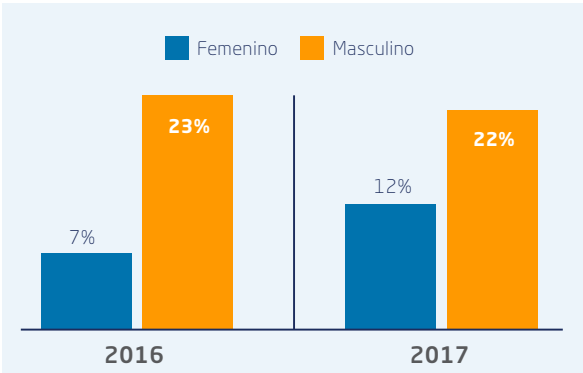
CRECIMIENTO Y ROTACIÓN

**Crecimiento:** Diferencia entre cantidad colaboradores a diciembre del 2017 versus diciembre 2016. Se clasifica por sexo y ciudad.

**Rotación:** Cantidad de colaboradores retirados en los años 2016 y 2017, clasificados por grupos etarios, sexo y ciudad.

Crecimiento		
Mes	2016	2017
Diciembre	410	369
Cantidad personas		-41
% Crecimiento/decrecimiento		-10%

Índice de Rotación



Sexo	2016						2017						Decrecimiento 2017 vs 2016
	Ambato	Cuenca	Guayaquil	Manta	Quito	Total 2016	Ambato	Cuenca	Guayaquil	Manta	Quito	Total 2017	
Femenino	2	6	20	4	110	142	3	6	22	4	103	138	-4
Masculino	9	10	56	12	181	268	7	10	37	14	163	231	-37
Total general	11	16	76	16	291	410	10	16	59	18	266	369	-41

Rango de edad	Sexo	2016						2017					
		Ambato	Cuenca	Guayaquil	Manta	Quito	Total 2016	Ambato	Cuenca	Guayaquil	Manta	Quito	Total 2017
Mayor de 50 años	Femenino						0.0%					0.5%	0.5%
	Masculino	0.2%				0.2%	0.5%						0.0%
Entre 30 - 50 años	Femenino			1.0%		3.7%	4.7%			0.8%		3.8%	4.6%
	Masculino	0.2%	1.0%	6.1%	0.7%	7.8%	15.9%	0.5%	0.5%	3.8%	0.8%	8.4%	14.1%
Menor de 30 años	Femenino		0.2%	0.2%		2.2%	2.6%			2.2%	0.3%	4.9%	7.3%
	Masculino		0.5%	0.5%		5.9%	6.8%		0.3%	2.7%		4.9%	7.9%
Total general		0.5%	1.7%	7.8%	0.7%	19.8%	30.5%	0.5%	0.8%	9.5%	1.1%	22.5%	34.4%



# BENEFICIOS

(G4-LA2) (G4-LA3)

**Anualmente realizamos una evaluación de los beneficios que otorgamos a los colaboradores con el fin de buscar una mejora en los mismos y así comprometer al personal con el desarrollo de nuestra empresa.**

Mantenemos un paquete de beneficios para los colaboradores, los mismos que se otorgan de acuerdo a lo establecido en la Política Interna de Beneficios de Orden social para los colaboradores:

- Seguro de Vida,
- Seguro Médico,
- Programación DIRECTV,
- Días libres por graduación, matrimonio, cumpleaños,
- Guardería para niños menores de 4 años,
- Tiempo libre en meses de temporada de vacaciones;
- Teletrabajo para casos con discapacidad

Beneficio	2017	
	Contratos Permanentes	Contratos Eventuales
Señal (servicio de DIRECTV)	SI	NO
Parqueadero (ayuda costo parqueadero)	SI 100% cargos directivos, gerenciales y jefaturas 50% demás cargos	SI 100% cargos directivos, gerenciales y jefaturas 50% demás cargos*
Seguro de vida	SI	SI
Seguro médico	SI	SI
Uniformes	SI	NO
Celular corporativo	SI Cargos directivos o por necesidad del cargo	NO
Presente navideño	SI	SI
Eventos sociales (actividades de integración)	SI	SI
Tarde libre día cumpleaños	SI	SI

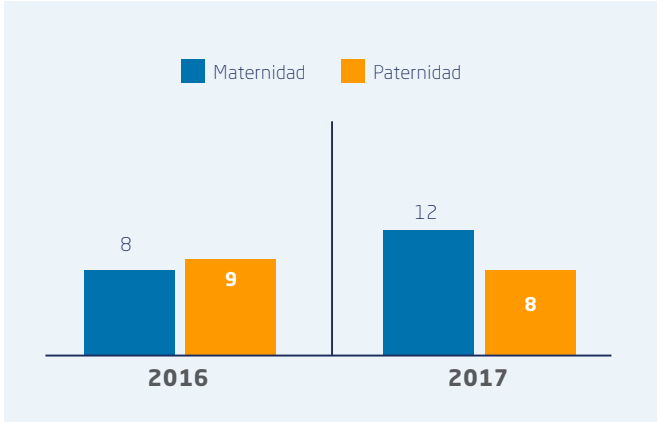
Beneficio	2017	
	Contratos Permanentes	Contratos Eventuales
Día libre graduación	SI	SI
Días de matrimonio	SI	SI
Presente nacimiento de hijo	SI	SI
Una vez por mes «Lunes saludable»	SI	SI
Ingreso a planes celulares empleados	SI	NO
Ingreso a seguro autos empleados	SI	NO
Anticipo de remuneraciones	SI	NO
Tarde de verano (tarde libre 1 vez, Sierra: julio y agosto.Costa: febrero y marzo)	SI	NO*
Sala mamá (espacio físico adaptado para mamás en periodo de lactancia)	SI	SI*

\*Beneficios que se han incluido en el 2017,para contratos eventuales

Equilibrio y retención

Licencia	2016				2017			
	Cant. Colaboradores	Personas tomaron licencia	Pesonas retornaron	Pesonas retornaron y mas de 12 meses	Cant. Colaboradores	Personas tomaron licencia	Pesonas retornaron	Pesonas retornaron y mas de 12 meses
Maternidad	8	100%	100%	100%	12	100%	100%	100%
Paternidad	9	100%	100%	100%	8	100%	100%	100%
Total general	17				20			

Colaboradores con licencias por maternidad y paternidad



# EN FORMACIÓN CONTINUA

(G4-LA9) (G4-LA10) (G4-LA11)

En DIRECTV Ecuador promovemos el desarrollo y aprendizaje continuo de nuestros colaboradores.

El área de Capacitación y Entrenamiento se encarga de desarrollar habilidades y competencias (*soft skills*) con el fin de mantener a nuestro colaboradores actualizados y competentes. Entre estas capacitaciones están: Inducción General, coordinación de capacitaciones externas, entre otras.

Además, trabajamos en el fortalecimiento de competencias en colaboradores con roles comerciales y de servicio, por ejemplo, Escuela Comercial y Programa de Excelencia en Servicio. El personal técnico por su parte, participa semanalmente en las denominadas “Reuniones de Piso” en donde se comparten las mejores prácticas encontradas en campo, así como los refuerzos y actualizaciones en habilidades puntuales como instalación y resolución de problemas en campo de los nuevos decodificadores ULC (Ultra Low Cost), riesgos de trabajo en alturas y capaci-

tación en Equipos de Seguridad y Salud Ocupacional así como Anclajes de Fortuna y uso de arnés y línea de vida.

Para el 2018 trabajaremos de manera especial en desarrollar y reforzar las habilidades de liderazgo de nuestros líderes, a través de nuestros programas internos de Coaching & Liderazgo.

En el 2017, las capacitaciones se enfocaron en:

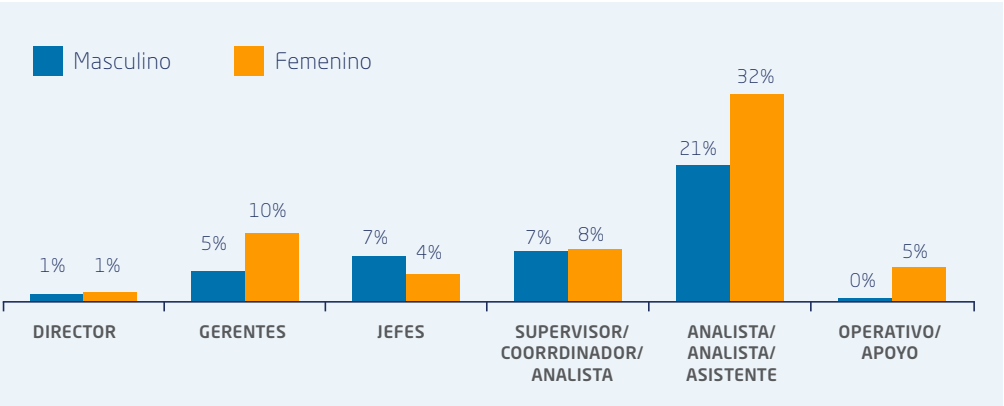
1. Conocimiento del portafolio comercial de DIRECTV (PRODUCTO).
2. Desarrollar habilidades comerciales.
3. Desarrollar habilidades de servicio al cliente.
4. Cuidado
5. Fortalecer la planificación y planteamiento de objetivos para toda la organización, mediante cursos de innovación y pensamiento estratégico.
6. Refuerzo y actualización de actividades técnicas en campo.

## HORAS DE FORMACIÓN POR CARGO Y SEXO

Nivel		Sexo		Total general	Total porcentual
Nivel jerarquico		Femenino	Masculino		
Director		64	78	142	2%
Gerentes		403	902	1.305	15%
Jefe		577	351	928	11%
Supervisor/coordinador/analista senior		660	697	1.357	15%
Analista/analista jr/asistente		1.831	2.784	4.615	52%
Operativo/apoyo		14	443	457	5%
Total general		3.549	5.255	8.804	100%

 **24 horas**  
de capacitación por empleado

Distribución de la capacitación porcentual



Por un equipo preparado

En DIRECTV Ecuador buscamos que el personal cuente con las competencias personales y técnicas para el desempeño de sus funciones, así como brindar oportunidad de desarrollo y crecimiento profesional al prepararlos para ser potenciales reemplazos en cargos críticos del negocio.

Somos una empresa que tiene 9 años en el mercado, actualmente el promedio de edad es de 34 años y no tenemos personal que en el corto plazo tenga que jubilarse. En lo referente a desvinculaciones no tenemos contemplado ningún programa por el momento.

Dentro de los programas de capacitación y entrenamiento trabajamos en transferir el conocimiento mediante diferentes metodologías de enseñanza, proporcionamos herramientas y técnicas que apoyan al éxito de nuestros

colaboradores, tenemos instancias de evaluación y de seguimiento que validan el nivel de aprendizaje.

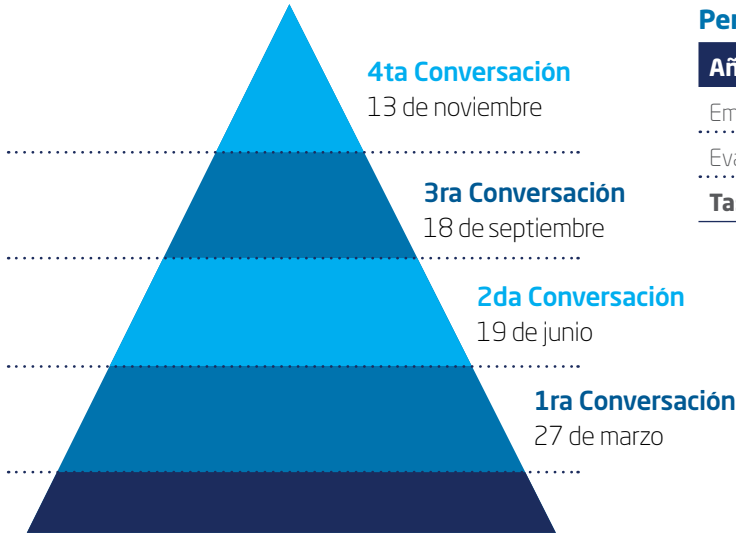
Contamos con un equipo de entrenadores: 2 Entrenadores Comerciales y 1 Entrenador Técnico; estos equipos cuentan con cronogramas de trabajo que tienen como objetivo:

- Capacitar al nuevo personal que ingresa a la empresa en la parte comercial y técnicos
- Reforzar conocimientos de los vendedores y técnicos
- Dar soporte y guías a los representantes de los distribuidores

Así también, en el área de Recursos Humanos trabajamos en el desarrollo de programas de capacitación. En el 2017 realizamos campañas de pasantías internas, *cross training*, desarrollo personal y *coaching*.

EVALUAR PARA CRECER

Contamos con un modelo de Gestión de Desarrollo orientado a fortalecer las competencias de nuestros colaboradores y su desarrollo individual, durante 2017 tuvimos 4 instancias en las que revisamos evaluaciones de desempeño:



El proceso de evaluación del desempeño contempla: Reuniones y conversaciones trimestrales de revisión de objetivos y avances, al finalizar el año se formaliza en una calificación del desempeño.

Personal evaluado<sup>8</sup>

Año	2016	2017
Empleados	410	369
Evaluados	397	357
Tasa evaluados	97%	97%

Personal evaluado por nivel y sexo

Nivel	Año		Sexo			
	2016	Total 2016	2017	Total 2017		
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino		
Presidente/gerente general				1		1
Director	2	4	6	2	4	6
Gerentes	7	19	26	8	20	28
Jefe	24	19	43	23	19	42
Supervisor/coordinador/analista senior	19	38	57	22	37	59
Analista/analista jr/ asistente	80	150	230	73	125	198
Operativo/apoyo	4	31	35	3	20	23
Total general	136	261	397	131	226	357

<sup>8</sup>Nota: Al personal que tienen menos de 90 días a la fecha de cierre del proceso de Evaluación del Desempeño no se le incluye en este proceso, por este motivo las diferencias.



# PROMOVEMOS EL RESPETO

(G4-HR3) (G4-EC6) (G4-LA12) (G4-EC5) (G4-LA13)

En DIRECTV Ecuador, promulgamos el trato con respeto, y no aceptamos conductas intimidatorias, discriminatorias ni de acoso en el lugar de trabajo, no se tolera ningún tipo de discriminación ni acoso ilegal (incluyendo el acoso sexual) en el trabajo.

Fomentamos el éxito basado en nuestros propios méritos y capacidades, sin importar la etnia, color, religión, nacionalidad, género, orientación sexual, identidad sexual, edad, discapacidad, estado civil, ciudadanía; respaldamos y obedecemos las leyes que prohíben la discriminación en todos los lugares donde desarrollamos nuestras actividades.

Los valores de la organización se centran en: Actuar con honestidad e integridad, el trato con respeto a todas las personas sin discriminación ni acoso, promulgando la diversidad e inclusión, dentro de un entorno de seguridad y protección, realizar nuestras labores cumpliendo con las leyes y actuando con ética y competencia justa en el mercado.

Contamos con el ya mencionado canal en internet “EthicsPoint” y el Comité de Ética, para el apoyo a la consecución de los objetivos éticos de la empresa.

Anualmente la compañía realiza una campaña de difusión y entrenamiento del Código de Ética, en los últimos años este ejercicio se realiza por medio de internet, en esta capacitación se hace énfasis en la opción que tienen los colaboradores para realizar denuncias o colocar casos de incumplimiento a principios de ética en el portal de “EthicsPoint”, esta información llega a una persona responsable de dar seguimiento y asignaciones de los casos que se reporten en cada país. En el caso de Ecuador se tiene 2 casos abiertos, estos son investigados por Recursos Humanos, Legal o una tercera parte que no tenga relación o esté involucrado con el caso denunciado.

No existe un tiempo determinado para la investigación o seguimiento de los casos, esto depende de la complejidad o alcance que tengan, sin embargo, deben ser investiga-

dos o cerrados con la celeridad que permita cada caso.

Actualmente todos los casos de ética reportados en la Plataforma de “Ethics Point” en el 2016 y 2017, se encuentran cerrados, las acciones tomadas frente a los tres diferentes casos registrados en el portal fueron: 1er caso- Coaching, 2do caso- llamado de atención por escrito, 3er caso- Desvinculación.

## A FAVOR DE LA DIVERSIDAD Y EQUITAD

El 100% de los Altos Directivos (Colaboradores de Comité Ejecutivo) son ecuatorianos:

### Nacionalidad de Altos Directivos

Tipo	2016		2017	
	%	Personas	%	Personas
nacionalidad				
Ecuatoriana	100%	9	100%	9
<b>Total general</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>



COMPROMISOS

En DIRECTV Ecuador pertenecemos a AT&T, Inc. Latinoamérica región Norte. Contamos con normas que rigen las relaciones laborales y el actuar de las partes, como, por ejemplo: Reglamento Interno del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, Código de Ética, políticas e instructivos. En estos documentos se establecen las guías y pautas del comportamiento y proceder de los colaboradores internamente y externamente. Así también somos fiel cumplidores de las leyes del país que nos aplican en todos los ámbitos, como por ejemplo Código del Trabajo, Ley de Seguridad Social, Leyes Tributarias, etc.

Nuestros compromisos están basados en

Entre nosotros	Con nuestra Empresa y nuestros Accionistas	Con nuestros Clientes	Con las Comunidades
Actuamos con honestidad e integridad. Tratamos con respeto a todas las personas sin discriminación ni acoso. Fomentamos un ambiente diverso e inclusivo. Creamos un entorno de seguridad y protección.	Trabajamos legalmente cumpliendo todas las leyes, reglamentos y normas que rigen a la empresa. Somos coherentes en nuestras prácticas empresariales. Hacemos negocios éticos.	Llevamos a cabo prácticas éticas de ventas. Protegemos las comunicaciones e información de nuestros clientes.	Apoyamos actividades de las comunidades. Somos responsables con el medio ambiente.

La toma de decisiones de la compañía se realiza considerando las aprobaciones regionales o de los líderes de las áreas verticales (apoyo o servicios), en la operación de DIRECTV Ecuador, semanalmente se mantienen reuniones del equipo directivo (Presidente, Directores / Gerentes de reporte directo a la primera línea de Ecuador), en esta instancia se toman decisiones en cuanto a las acciones relacionadas con la operación del país en temas como: gestión operacional, definiciones de ámbitos sociales y ambientales, todas estas apegadas a las leyes y normativas aplicables al giro del negocio.

Con lo que respecta a la composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad, tenemos los siguientes resultados:

Alta Dirección

Sexo	2016		2017	
	%	Personas	%	Personas
Femenino	18%	2	18%	2
Masculino	82%	9	82%	9
Total general	100%	11	100%	11

Rango de edad	2016		2017	
	%	Personas	%	Personas
Entre 30 - 50 años	82%	9	64%	7
Mayor de 50 años	18%	2	36%	4
Total general	100%	11	100%	11

Colaboradores

Sexo	2016		2017	
	%	Personas	%	Personas
Femenino	35%	142	37%	138
Masculino	65%	268	63%	231
Total general	100%	410	100%	369

Rango de edad	2016		2017	
	%	Personas	%	Personas
Mayor de 50 años	2%	9	3%	11
Entre 30 - 50 años	66%	262	73%	262
Menor de 30 años	32%	128	24%	85
Total general	100%	399	100%	358

En DIRECTV Ecuador, la contratación de personal la realizamos cumpliendo los procedimientos de selección y contratación homologados a nivel regional, no existe discriminación en cuanto a candidatos por condiciones sociales, culturales, género o religión. A la fecha del cierre del presente contamos con el 4% del personal con discapacidad lo que equivale a 14 personas en nómina.

La remuneración se establece acorde a las bandas salariales internas definidas para cada nivel de cargo. Buscamos tener salarios competitivos con el mercado y que exista equidad interna, para ello realizamos anualmente estudios y análisis salariales de todos los cargos de la organización, tomando como insumos: Encuesta salarial de mercado, tendencias macro económicas, tendencias de ajustes por tipo de industria y empresa, inflación anual y desempeño individual de las personas.

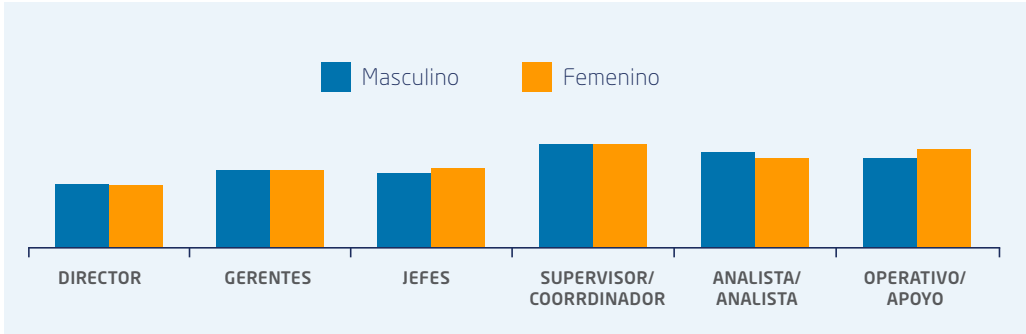
Nadie en DIRECTV Ecuador gana el salario mínimo y realizar comparativo del SBU y el salario mínimo de la empresa.

Salario cargo con menor ingreso	496.00
SBU 2018	386.00
Ratio	28.50%

Promedio de Relación Salario/ Nivel ocupacional.	Relación promedios de salarios de hombres vs. mujeres
Ejecutivos	(Hombres) 1: 0.90 (Mujeres)
Mandos Medios	(Hombres) 1: 1.16 (Mujeres)
Analista/Analista /Junior/Asistentes	(Hombres) 1: 1.01 (Mujeres)
Operativo/Apoyo	(Hombres) 1: 0.08 (Mujeres)

No existe diferenciación salarial por condición de género, los salarios y remuneración se asignan de acuerdo al cargo a desempeñar y la oferta salarial que presenta el mercado, para tal fin anualmente se realiza las comparaciones de los salarios internos por cada cargo en relación a la encuesta salarial anual. De las diferencias que se identifiquen se propone nivelaciones o ajustes salariales o en la remuneración.

Promedio Salario Base Sexo Femenino respecto al Masculino



# SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

(G4-LA5) (G4-LA6) (G4-LA7)

El Área de Seguridad y Salud Ocupacional tiene como objetivo primordial la prevención de riesgos laborales, para lo cual asigna recursos que permitan el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de prevención y autocuidado, a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y su continua actualización.

La unidad se encuentra conformada por la jefatura de salud y seguridad, el servicio médico y trabajo social, permitiendo contar con una visión integral que favorece la toma de decisiones y establecimiento de medidas de prevención.

Los lineamientos que establecemos en DIRECTV Ecuador, para realizar la gestión de prevención, se contemplan dentro de la política de seguridad y salud, el reglamento interno de seguridad y salud, Código de Trabajo, Reglamento de Seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo Decreto Ejecutivo 2393; Reglamento de del Seguro General de Riesgos del Trabajo Resolución 513; así como también en los planes

de emergencia y demás procedimientos técnicos.

Adicionalmente, hemos constituido estructuras preventivas (comités paritarios y brigadas) en cada una de las oficinas a escala nacional conformadas por colaboradores de cada ciudad, permitiéndonos una mayor intervención y participación del personal con el objetivo de preservar y salvaguardar el bienestar de la plantilla, propiciando condiciones para el adecuado desempeño de las actividades laborales.

Participacion de colaboradores en estructuras preventivas			
Total colaboradores 2017	N° de colaboradores en estructura	N° de colaboradores fuera de estructura	Porcentaje de participación
369	120	249	32,52%

Comparativo de porcentaje de participación		
	2016	2017
Participación	11,95%	32,52%



En la participación de Comités se considera el universo de colaboradores con el que se cerró nómina el año 2017 sobre el total de colaboradores dentro de las estructuras preventivas. Se continuó con el desglose de personal por ciudad a fin de evidenciar el nivel de participación y, posteriormente el nivel de representación por sexo tomando en cuenta el total de hombres/mujeres en Comité, Sub Comité, Delegación y Brigadas de emergencia sobre el total de colaboradores.

Se evidencia el 32,52% de participación global del personal dentro de estructuras formales como son:

- Comité paritario: Quito
- Sub-comités: Guayaquil, Cuenca, Manta
- Delegación: Ambato,
- Y brigadas de emergencia en cada ciudad.

Contemplamos adicionalmente el nivel de representación desagregado por sexo dentro de cada sucursal dando como resultado el 61% en hombres y el 39% en mujeres. Es necesario tomar en cuenta que el número de personas dentro de cada estructura responde a la normativa legal vigente para la conformación de Comités, Subcomités y Delegaciones, mientras que en el caso

de Brigadas depende del número de personas y plan de emergencia establecido, por lo cual el indicador de participación podría variar de acuerdo a la sucursal.

En cumplimiento al Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medioambiente de Trabajo, (Decreto Ejecutivo 2.393), conformamos Comité/ Subcomités y Delegación por sucursal permitiéndonos:

- Ampliar el impacto de la gestión realizada,
- Vigilar de forma periódica el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el reglamento interno de seguridad y salud de DIRECTV Ecuador, y
- Sugerir el desarrollo de planes de acción para la ejecución de actividades, permitiendo propiciar un ambiente seguro y sano.

Asimismo, en cumplimiento con el Reglamento de Prevención, mitigación y protección contra incendios, conformamos Brigadas de emergencia que nos permiten actuar de manera adecuada en caso de una eventualidad, conforme a los lineamientos pre-establecidos en el Plan de Emergencia.

Es importante considerar que, mantener las estructuras

conformadas por hombres y mujeres nos permite contar con una visión más amplia del impacto de los riesgos de acuerdo al género y su influencia según las funciones que desempeñan, sugiriendo medidas de acción viables, oportunas e integrales.

Porcentaje DIRECTV por ciudad				
Ciudad	Total colaboradores 2017	N° de colaboradores en estructura	N° de colaboradores fuera de estructura	Porcentaje de participación
Quito	266	80	186	30,08%
Guayaquil	59	12	47	20,34%
Cuenca	16	12	4	75,00%
Manta	18	12	6	66,67%
Ambato	10	4	6	40,00%
Total	369	120	249	

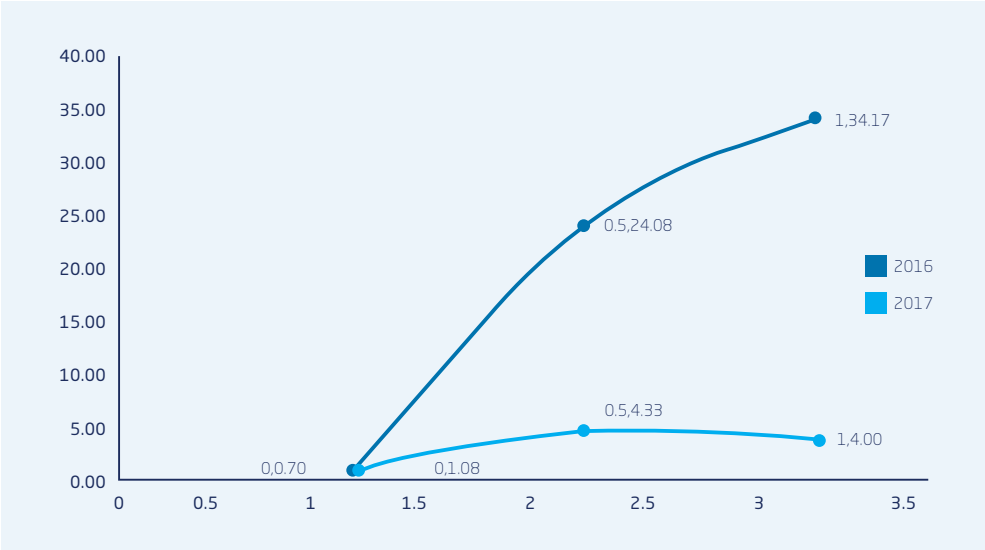
Porcentaje de representación por sexo		
	2016	2017
Masculino	%58	%61
Femenino	%42	%39

INDICADORES REACTIVOS DE GESTION

Mes	Plantilla	Horas trabajadas	Accidentes con baja	Jornadas perdidas por accidentes	Índice de frecuencia mensual con baja	Índice de frecuencia acumulado con baja	Total días perdidos x 200 000	Índice de gravedad	Tasa de riesgo		
Enero	361	61,464.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.00		
Febrero	364	53,386.00	0.00	0.00	0.00	1,025.80	0.00	0.00			
Marzo	369	68,650.09	0.00	0.00	0.00	643.36	0.00	0.00			
Abril	364	56,104.34	1.00	2.00	3.56	493.94	400,000.00	7.13			
Mayo	365	61,448.76	0.00	0.00	0.00	393.34	0.00	0.00			
Junio	365	64,626.42	1.00	8.00	3.09	324.49	1,600,000.00	24.76			
Julio	371	63,479.27	0.00	0.00	0.00	276.56	0.00	0.00			
Agosto	372	67,303.41	0.00	0.00	0.00	239.12	0.00	0.00			
Septiembre	369	63,190.38	0.00	0.00	0.00	212.15	0.00	0.00			
Octubre	370	62,993.42	1.00	3.00	3.17	191.03	600,000.00	9.52			
Noviembre	366	60,320.51	1.00	3.00	3.32	174.47	600,000.00	9.95			
Diciembre	363	56,636.45	0.00	0.00	0.00	161.12	0.00	0.00			
Total:		739,603.05	4.00	16.00	1.08	0.88	3,200,000.00	4.33			
If anual con baja =		3 X 200000	1.08	Indice de gravedad anual =		91 X 200000	4.33	Tasa de riesgo =		4.33	4.00
		739,603				1.08					

Indicador	Siglas	2016	2017
Índice de frecuencia	If	0,70	1.08
Índice de gravedad	Ig	24,08	4.33
Tasa de riesgo	Tr	34,17	4.00

ÍNDICES REACTIVOS DE ACCIDENTABILIDAD



Sexo	Ciudad	Área	Accidente de trabajo		Enfermedad profesional	Días de ausentismo-días naturales
			Víctima mortal	Lesión		
Masculino	Guayaquil	Operaciones/ tecnico		Impacto leve en ambas piernas		2
Masculino	Guayaquil	Operaciones/ tecnico		Esguince de hombro		8
Femenino	Manta	Comercial/ ejecutivo de ventas		Contusión de muñeca y mano izquierda		3
Femenino	Guayaquil	Comercial/ ejecutivo de ventas		Trauma de codo y cuello		3
Total jornadas perdidas						16

Porcentaje DIRECTV por ciudad			
Ciudad	Total colaboradores 2016	Nº colaboradores accidentados	Porcentaje de accidentes
Quito	266	0	0,00%
Guayaquil	59	3	5,08%
Cuenca	16	0	0,00%
Manta	18	1	5,56%
Ambato	10	0	0,00%
Total	369	4	1,08%

Prevenir, estrategia del Sistema de Gestión de SSO

En DIRECTV Ecuador realizamos de manera permanente charlas, adiestramientos y capacitaciones sobre Seguridad y Salud Ocupacional, donde el porcentaje de participación del personal en estas actividades es de un 70,27%. Esto nos lleva a tener un impacto significativo en la información de prevención que llega a los colaboradores, misma que es necesaria para el fortalecimiento de la cultura de prevención y autocuidado que es nuestro compromiso primordial con el personal.

Adicionalmente, a través del servicio médico realizamos actividades de prevención y promoción de la salud. El indicador de vigilancia de la salud en el año 2017 recoge que se han realizado 340 chequeos médicos ocupacionales, así como 84 chequeos pre-ocupacionales y 127

chequeos médicos post-ocupacionales, lo que nos indica el compromiso que tenemos con la vigilancia de la salud de nuestros colaboradores. El porcentaje de participación de los chequeos médico ocupacionales en el año 2017 a nivel nacional fue del 98%, por lo que, el mayor porcentaje de nuestros colaboradores ha tenido la oportunidad de ser valorado médicamente.

El indicador de Diálogo Periódico de Seguridad (IDPS) representa el porcentaje de participación del personal en charlas preventivas durante el año 2017. El indicador de participación sobre vigilancia de la salud, representa el porcentaje de personal que ha participado en chequeos médicos preventivos.

IDPS	$IDPS = \frac{dpsr \times Nas}{dpdp \times 100}$	Diálogo periódico de seguridad realizado (Dpsr)	Número de asistentes (Nas)	Diálogo periódico de seguridad planificado (Dpdp)	Personas participantes previstas (pp)	IDSP
		26.00	872.00	26.00	1,241.00	70.27%

Nuestra gestión de prevención basada en la identificación y evaluación de riesgos realizada, prioriza a los riesgos ergonómicos, mecánicos y psicosociales como riesgos de mayor impacto, ya que a ellos están expuestos todos los colaboradores de la empresa. Sin embargo, no dejamos de lado otros riesgos como: físicos, biológicos y riesgos mayores (desastres naturales, incendios, etc.) Como medida de prevención realizamos evaluaciones psicosociales a las áreas de mayor incidencia de la empresa, cuyo resultado fue un nivel de riesgo medio, resultados que se consideran adecuados y reflejan a su vez una organización relativamente sana en cuanto a riesgos derivados de las relaciones interpersonales, carga de trabajo, supervisión, etc. (G4-LA7)

Frente a lo expuesto, contamos con lineamientos de prevención establecidos en el Reglamento Interno de Seguridad y Salud, planes de emergencia procedimientos de prevención, así como de actuación en caso de accidentes y presunción de enfermedad profesional. Dentro de las principales acciones preventivas tenemos:

- Medición y evaluación de riesgos en los puestos de trabajo
- Inducciones para todo el personal sobre los riesgos a los que están expuestos,
- Implementación de pausas activas,
- Valoraciones médicas,
- Charlas y campañas de prevención y autocuidado.



# 5. INTEGRAMOS



# NUESTRA CADENA DE VALOR EN 2017

(G4-13)

**En el año 2017 hubo un cambio de dirección en nuestras oficinas regionales en las ciudades de Manta y Cuenca, lo cual representó un impacto positivo a nuestros clientes.**

**1.** Modificación de instalaciones: Nos cambiamos de oficinas en las ciudades de Manta y Cuenca con el fin de brindar una mejor atención al cliente. Así como también lograr una ubicación céntrica que permita un mejor acceso y mayor exposición de nuestra marca.

**2.** Modificación en manejo de proveedores: Implementación de ventanilla única de atención, con la finalidad de centralizar la recepción de facturas. Esto nos permite agilizar los procesos de recepción de documentos y registros contables, control oportuno del gasto y entrega de documentos a Tesorería para garantizar el cumplimiento de los plazos de pago.

**3.** Regionalización del proceso de adquisición de Bienes y Servicios: Se realiza la segmentación del equipo de Compras a través de especialistas por categorías (técnicas, comerciales, logísticas y operaciones) con la finalidad de ver las necesidades de forma integral de LATAM y buscar eficiencias basadas en la expertise del equipo y la unificación de volúmenes.

# NUESTROS PROVEEDORES

(G4-12)

Contamos con un total de 700 proveedores activos en promedio para entregar los bienes y servicios que demanda la compañía.



# RELACIONES POSITIVAS

(G4-EC9)

El 70% de las compras de bienes y servicios las realizamos directamente a proveedores del exterior los cuales son negociados directamente por nuestra casa matriz basados en nuestras políticas internas.

El componente restante de compras, es decir 30%, lo administramos localmente basados principalmente en indicadores de calidad de productos y/o servicios ofrecidos. El 98.3% representan proveedores locales dando así un espacio significativo al desarrollo nacional.

Proveedores	Número Total#	Porcentaje Total#
Extranjeros	13	1,7%
Locales	750	98,3%
Total	763	100%

A partir del año 2017 trabajamos de manera conjunta con proveedores locales a fin de que estos puedan suministrar bienes y servicios a compañías relacionadas en el exterior. Por ejemplo, se consiguió que nuestro proveedor de cajas de kits Prepago coloque su primer

pedido en Trinidad & Tobago. **Para el año 2018 este proveedor ecuatoriano cerrará acuerdos comerciales con Colombia y Trinidad & Tobago por un valor aproximado de USD \$1.5 millones.** Parte importante del grupo de proveedores locales constituyen nuestros distribuidores autorizados, quienes comercializan y/o instalan servicios de televisión pagada. En su conjunto, generaron aproximadamente 500 fuentes de trabajo directo en el año 2016 y 50 más en el año 2017, con cobertura en todas las provincias del territorio continental ecuatoriano. El monto anual pagado a nuestros distribuidores durante el año 2016 fue de aproximadamente USD \$8 millones mientras que en el año 2017 fue USD \$12 millones.

La naturaleza de nuestro negocio determina que realicemos de forma continua una fuerte inversión en el segmento de publicidad, de hecho, **DIRECTV Ecuador se encuentra entre las 10 compañías que más pauta publicitaria genera en el país.** En el año 2017 la inversión en publicidad alcanzó la cifra de USD \$8.6 millones de los cuales USD \$1 millón son auspicios a instituciones deportivas.

La comercialización de nuestro servicio de televisión satelital prepagada la realizamos a través de cadenas especializadas en gestionar “recargas de servicios”. El monto anual de pagos durante el año 2016 fue de aproximadamente \$ 6 millones y durante el año 2017 fue de \$6.6 millones. y el monto de recargas durante el año 2016 fue de más de USD \$71 millones y el monto de recargas durante el año 2017 fue más de USD \$78 millones.

## PAGOS A PRINCIPALES PROVEEDORES LOCALES EN MILLONES

Pagos a proveedores locales (Millones usd)				
	Segmento Pre pago		Segmento Previo pago	
	2016	2017	2016	2017
Proveedores de Recargas	6,0	6,6		
Proveedores de Publicidad	4,2	3,9	3,4	3,2
Distribuidores	0,8	1,1	5,2	8,5
Centros Especializados de Servicios (CES)	0,1	0,1	1,9	2,4
Operadores Logísticos	0,4	0,5	0,2	0,2



## 6. COMPARTIMOS





# GENERACIÓN DIRECTV

(G4-S01)

**En DIRECTV Ecuador desarrollamos nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, a través de la plataforma denominada GENERACIÓN DIRECTV, la cual está constituida por 4 pilares: educación, voluntariado, sustentabilidad y donación de tiempo aire.**

## • EDUCACIÓN

Influimos de manera positiva en la educación de las futuras generaciones a través de nuestros programas.

## ES(UELA +

Es un programa de educación audiovisual que busca colaborar, complementar y enriquecer el contenido curricular de las escuelas utilizando la tecnología satelital de DIRECTV y los contenidos de nuestros socios estratégicos. Estamos presentes en 21 de 24 provincias del Ecuador y cerramos el 2017 con más de 300 instituciones educativas, beneficiando a más de 2.000 docentes y más de 80.000 alumnos.

Continuamos trabajando con Ministerio de Educación, Asociación Fe y Alegría, Secretaría de Educación del Municipio Metropolitano de Quito y las escuelas donde el Oleoducto de Crudos Pesados (OCP) del Ecuador realiza sus acciones de voluntariado. Sin duda alguna, con Escuela+ estamos contribuyendo con la educación ecuatoriana al introducir la televisión al aula, con el objetivo de que el docente se atreva a desarrollar clases más dinámicas y divertidas.

Con Escuela+ proveemos de un deco grabador, con la posibilidad de construir una videoteca de 100 horas de grabación. Además, ofrecemos una grilla de programación de más de 5.000 contenidos, 30 canales y socios estratégicos como: Discovery en la Escuela, Torneos, National Geographic y Disney Channel.

Como país continuamos con el desarrollo y aplicación de metodologías de enseñanza / aprendizaje vinculadas a Escuela+. Este año, realizamos la primera edición del concurso "La Mejor Clase Escuela+" donde regis-

tramos distintos casos de éxito y premiamos a Rebeca Llangari profesora del centro educativo Estero Salado de Guayaquil. Llangari ganó el primer lugar del concurso, y el premio fue su asistencia y participación en el 2do Congreso Iberoamericano sobre televisión y educación: Multipantallas en el aula, realizado en Buenos Aires, Argentina.

En el marco de Escuela+, estamos desarrollando dos programas pilotos: **Escuela+ Sentidos y Escuela+ Intercultural.**

Con estos programas, en DIRECTV Ecuador demostramos nuestra preocupación por la inclusión y la igualdad de los ecuatorianos. Además, gracias a nuestra señal satelital llegamos a comunidades alejadas logrando impactar de manera positiva a través de nuestros programas de RSE.

• **ESCUELA+ Sentidos:** Este programa está dirigido a implementar Escuela+ en centros educativos donde





se encuentran niños con discapacidades. Actualmente, en dos instituciones de Fe y Alegría ubicadas en Santo Domingo, se realizó la formación en lengua de señas ecuatoriana y además a través de un intérprete se realizó la traducción en lengua de señas de dos programas completos de National Geographic.

- **ESCUELA+Intercultural:** El programa desarrollado conjuntamente con Colombia, tiene como objetivo implementar Escuela+ en comunidades indígenas.

**Además, internamente cumplimos con la Ley Orgánica de Discapacidades**, correspondiendo el 4% de nuestra nómina a personas con algún tipo de discapacidad.

Dentro del mismo pilar de educación tenemos además de Escuela+, el concurso NatGeo Mundo Explorer, DIRECTV Cinema+ y FACIUNI.

- **NatGeo Mundo Explorer**

Es un concurso desarrollado por National Geographic en conjunto con DIRECTV que está dirigido a estudiantes de secundaria de colegios privados bilingües que quieran descubrir lugares, culturas y paisajes de la mano de famosos escritores, científicos y fotógrafos de National Geographic.

Este concurso destina dos cupos para Latinoamérica. En el 2017, ganamos por segundo año consecutivo, uno de estos cupos con la estudiante Lorena Vela del colegio SEK Valles, cuyo destino de viaje fue La India.

- **DIRECTV Cinema+**

DIRECTV Cinema+ es un concurso enfocado a estudiantes universitarios de carreras audiovisuales o afines para participar por una beca local e internacional a través de sus cortometrajes, y con esto busca promover el cine latinoamericano.

La Beca Local consiste en entregar al ganador USD \$5.000 para el financiamiento de sus estudios, así como USD \$5.000 para la universidad o instituto al cual pertenece.

La Beca Regional es la gran oportunidad de asistir a un programa de verano en la Escuela de Artes Cinematográficas de la Universidad del Sur de California (USC), una de las casas de estudio de cine más representativas en Estados Unidos.

Y finalmente, el Festival Académico de Cine Universitario (FACIUNI) en el 2017 realizó su segunda edición para premiar a los ganadores del concurso DIRECTV Cinema+ donde contamos con el aval académico de la Universidad de las Américas. Adicionalmente se realizaron clases magistrales con Diego Araujo y Juan José Campanella.



## VOLUNTARIADO

Para nosotros es de alta relevancia lograr que los colaboradores se identifiquen con la marca, hablen bien de ella y se sientan orgullosos del lugar donde trabajan. Es por esta razón que logramos posicionarnos en el sexto lugar en la encuesta de clima laboral denominada "Great Place to Work". Los elementos claves para lograr este resultado fueron el involucramiento con los colaboradores, las acciones desarrolladas en conjunto y una comunicación más activa sobre lo que estamos haciendo en Responsabilidad Social Empresarial y el impacto positivo que estamos generando en la comunidad.

Un buen ejemplo de esto fue el voluntariado corporativo de nuestro programa Piedra, Papel, Tijera (PPT) realizado a nivel internacional en Carapongo, Perú el cual reunió más de 100 voluntarios de DIRECTV Latinoamérica.

Localmente, en el 2017 en temas de voluntariado impactamos de la siguiente manera:

- 750 voluntarios
- 2.825 horas de voluntariado

- 4.494 personas impactadas.

En DIRECTV nos preocupamos por seguir construyendo lazos con la comunidad ecuatoriana, y refaccionar aquellos lugares que lo necesitan, con el objetivo de generar un cambio positivo en la comunidad. En el 2017 realizamos tres acciones:

- Voluntariado con la Fundación Entra a mi Mundo: en el cual construimos 4 aulas multisensoriales que beneficiaron a más de 100 niños en condición de autismo. **Son las únicas aulas de este tipo a nivel nacional.**
- Taller de Sueños: acción que se realizó en todas nuestras sedes, logrando la producción de 60 caballos de palo y la recaudación de ropa para niños de diferentes edades. El producto de estas acciones fue entregado junto al Municipio de Quito en diferentes parroquias de Pichincha, y en 4 ciudades a través de varias fundaciones, beneficiando a niños y adultos.
- Acción desarrollada junto a la Fundación Hermano Miguel, en la cual se aportó para la compra de una pró-







DONACIÓN DE TIEMPO AIRE

Este pilar se desarrolla con el programa *The Forum*, mediante el cual donamos tiempo aire a fundaciones y ONG's, y a su vez promovemos su visibilidad.

En el 2017 subimos al aire los spots de Aldeas Infantiles, Enseña Ecuador, FIDAL, Fundación Entra a mi Mundo, Red de empresas por un Ecuador Libre de Trabajo Infantil (ETI).

Title	País	Total segundos	Monto en usd
Generación DIRECTV - Enseña Ecuador	ECU	3920	\$ 19.600,00
Generación DIRECTV - Fundacion Hermano Miguel	ECU	2520	\$ 12.600,00
Generación DIRECTV - FIDAL	ECU	4230	\$ 21.150,00
Generación DIRECTV - Red ETI	ECU	3640	\$ 18.000,00
Generación DIRECTV - Fundación Entra a mi Mundo	ECU	4125	\$ 20.625,00
Generación DIRECTV - Aldeas Infantiles	ECU	45	\$ 225,00
Total		18.480	\$ 92.200

SUSTENTABILIDAD

En el 2017, los principales alcances de ECO DIRECTV fueron:

<b>En Sustentabilidad</b> Participamos en Premios Latinoamérica verde (PLV)	<b>Apadrinamos</b> Espacios públicos en la ciudad de Quito	<b>Trabajamos en conjunto</b> Con la fundación Hermano Miguel, recolectamos 8 toneladas de material que fue reciclado y transformado en más de 70 terapias infantiles.
--	---	---

Premios Latinoamérica Verde (PLV):

Es un programa desarrollado por la Fundación Premios Latinoamérica Verde que promociona la sustentabilidad a nivel regional. Este programa abre una convocatoria a proyectos enfocados en el cuidado del planeta. DIRECTV, comprometida con el desarrollo sustentable, con el medio ambiente y su entorno, y a través de una inversión de cerca de USD \$100 mil, decide apoyar este tipo de proyectos que buscan premiar a pequeños modelos de desarrollo.

Por tercer año consecutivo somos los media partners lo que significó acciones como:

- Entregamos pauta publicitaria en nuestra programación de DIRECTV Sports, ONDIRECTV y otros canales adicionales con el fin de comunicar esta iniciativa.
- Otorgamos el streaming para transmitir en vivo el evento no solo a nivel nacional sino regional.
- Patrocinamos la producción de 5 videos que mues-

tran las iniciativas más sustentables las cuales se van a transmitir de manera exclusiva a través de nuestra programación.

DIRECTV como empresa socialmente responsable, apoya las buenas prácticas de conservación ambiental y la optimización de recursos naturales, razón por la cual se mantiene comprometida con la generación de proyectos que impacten positivamente a la comunidad y al medio ambiente.



## 7. PRESERVAMOS





# GESTIÓN SUSTENTABLE

(G4-14) (G4-EN1)

En DIRECTV Ecuador trabajamos de manera eficiente y responsable con el ambiente, cumpliendo con los principios que mitiguen cualquier posible impacto y estamos en constante revisión del cumplimiento ambiental vigente.

Nuestro objetivo es que, quienes forman parte del equipo DIRECTV Ecuador tomen conciencia de estos hábitos ecológicos dentro y fuera de la organización. Por ello, alineamos nuestros esfuerzos en los siguientes ejes:

- La eficiencia de recursos,
- La medición de la huella de carbono,
- El reciclaje.

## Consumo de papel y cartón

La cantidad de resmas de papel utilizadas en las instalaciones donde operan nuestras oficinas a nivel nacional en el año 2017 fue de:

Oficina	Cantidad de resmas <sup>9</sup> utilizadas año 2016	Cantidad de resmas utilizadas año 2017
Quito	691	733
Guayaquil	129	156
Cuenca	39	44
Ambato	23	23
Manta	32	36
Total Unidades:	914	992
<b>Total en KG:</b>	<b>2.138,76</b>	<b>2.321,28</b>

En el año 2017 produjimos 117.493 kits prepago, los cuales en nuestra gestión logística tienen un peso de 2.186 Kg de cartón por unidad, es decir un 7% más frente al 2016:

	2016	2017
Kg. de Cartón	256,83 Kg	237,77 Kg

<sup>9</sup>1 Resma de papel equivale a 2.34 Kg





# CONSUMO ENERGÉTICO

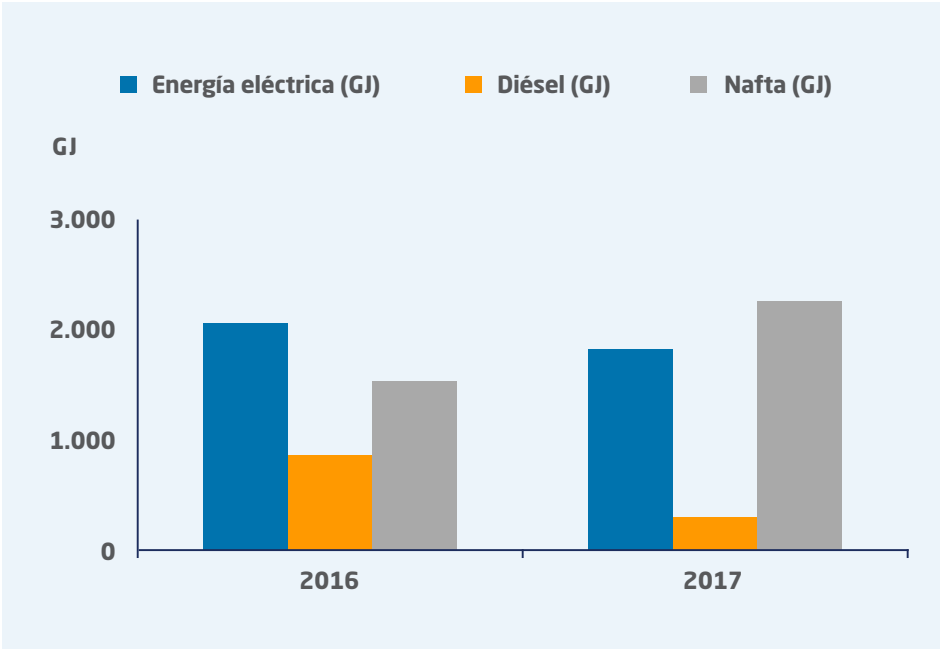
(G4-EN3) (G4-EN4) (G4-EN6) (G4-EN7)

El consumo de energía eléctrica para el 2017 alcanzó un total de 1.818 GJ. Este valor incluye todas las sedes de DIRECTV en Ecuador, es decir: Ambato, Cuenca, Guayaquil, Manta y Quito.

Consumo de energía interno (GJ)	2016	2017
A) Consumo de combustible renovable	-	-
B) Consumo de combustible no renovable:	4.139	4.412
Energía eléctrica (GJ)	2.064	1.818
Diésel (GJ)	537	324
Nafta (GJ)	1.537	2.270
GLP (GJ)	82	-
Consumo energético total dentro de la organización: A+B	4.139	4.412

En cuanto al consumo energético hubo una reducción de 246 GJ, lo que representa el 11,9% del consumo total debido al cambio de dos sedes con áreas más reducidas.

## CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO



Durante el año 2017, DIRECTV lanzó al mercado un nuevo decodificador para la tecnología HD, este decodificador entre sus mejoras presenta un menor consumo de energía. Para el cálculo del indicador hemos realizado un comparativo entre el consumo estimado del decodificador comercializado anteriormente y el consumo de energía estimado con la versión mejorada y más eficiente energéticamente.

Modelo Decodificador	Consumo 2016 (GJ)	Consumo 2017 (GJ)	Reducción (GJ)	Consideraciones
LH-10	4.643,78	2.985,28	1.658,50	Decodificadores activos Dic. 2016 vs Dic. 2017
LH-01	6.866,83	5.722,36	1.144,47	Decodificadores activos Dic. 2016 vs Dic. 2017

La gran inversión en el desarrollo de nueva tecnología por parte de DIRECTV está permitiendo el ahorro de energía mediante la reducción del consumo por parte de decodificadores; estos avances permiten mantener la calidad en los productos y servicios que comercializa DIRECTV y a su vez, genera un beneficio energético al consumidor y al planeta, permitiéndonos reducir en un 31% la energía entre los años 2016 y 2017.

# CAMBIO CLIMÁTICO

(G4-EN16) (G4 EN-17) (G4-EN18) (G4 EN-19) (G4 EN-30)

En DIRECTV Ecuador nos encontramos en la constante búsqueda de Sistemas de eficiencia energética y buenas prácticas de ahorro de recursos, disminuyendo así nuestra Huella de Carbono, es por esto que por segundo año consecutivo reportamos el total de emisiones indirectas propias (Alcance 2) y de terceros (Alcance 3) de CO2 equivalente:

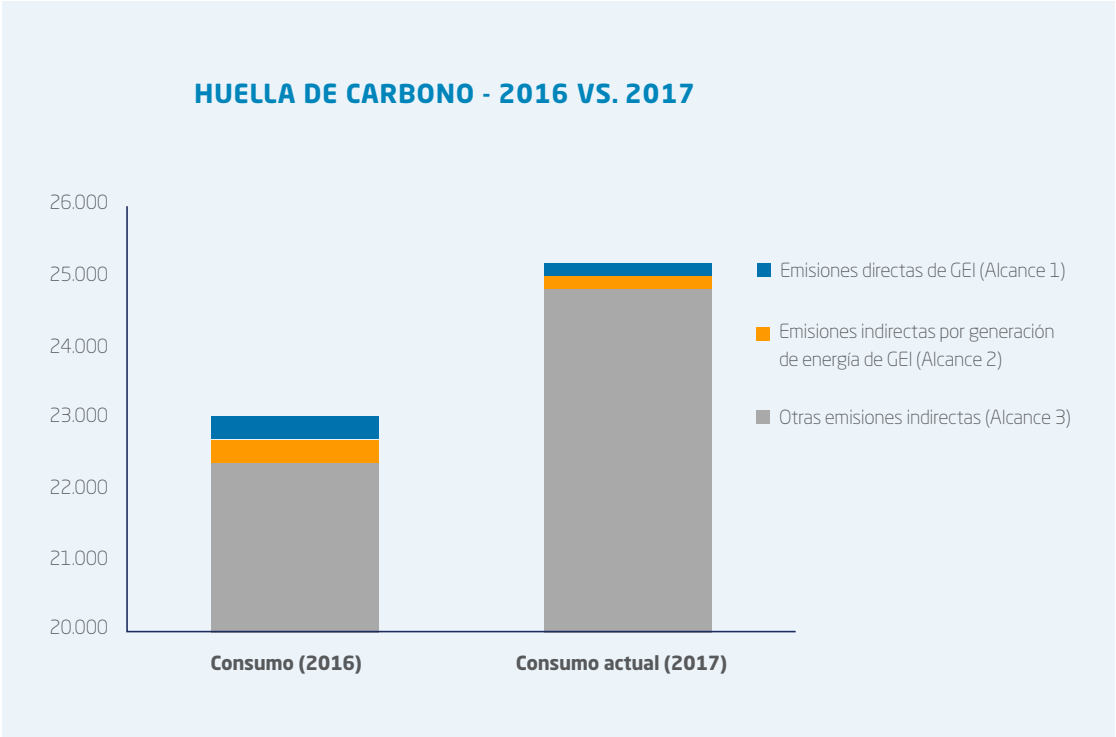
Huella de Carbono - Alcance 1		
Emisiones directas de gases de efecto invernadero, en peso [TMC02 equivalente]	2016	2017
Consumo de combustibles y refrigerantes	434	175

Huella de Carbono - Alcance 2		
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso [TMC02 equivalente]	2016	2017
Energía eléctrica	198	170



Huella de Carbono - Alcance 3		
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso [TMC02 equivalente]	2016	2017
Viajes de empleados (en avión)	71	48
Uso de productos en hogares de nuestros clientes	22.307	24.764
Total Alcance 3	22.378	24.812

Huella de Carbono - Total				
Reducción del consumo energético por fuentes [TMC02 equivalente]	Consumo (2016)	Consumo actual (2017)	Cambio 2016-2017	Cambio % 2016-2017
Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	434	175	-258	-60%
Emisiones indirectas por generación de energía (Alcance 2)	198	170	-28	-14%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	22.378	24.812	2.434	11%



\*Calculadora CO2eq: World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for stationary combustion. Versión 4.1

Mediante la intensidad de emisiones evaluamos los planes de eficiencia energética y distintas medidas de mitigación ambiental que llevamos a cabo. En el año 2017 obtuvimos una intensidad energética de 0,36 tCO2/C, para éste cálculo se tomó en cuenta el total de emisiones de Gas de Efecto Invernadero Alcance 2 en toneladas, sobre el total de colaboradores de nuestra compañía.

Gracias a la implementación de políticas internas como fue la de reducción de viajes, planes de logística de transporte y reducción del consumo de energía, para el año 2017, tuvimos una notable reducción de nuestra Huella de Carbono del 75% del total de nuestras emisiones:

Emisiones Huella de Carbono		
Alcance	Ton CO <sub>2</sub> eq 2016	Ton CO <sub>2</sub> eq 2017
Electricidad adquirida (Alcance 2)	153,87	135,51
Transporte De Terceros (Alcance 3)	5.269,27	182,97
Viajes en avión (Alcance 3)	2.232,34	1.530,75
Total	7.655,49	1.849,24

En DIRECTV Ecuador trabajamos con proveedores de renta de vehículos, los cuales nos envían mensualmente un reporte sobre el consumo de gasolina y distancias recorridas por cada uno. Para el 2017, el consumo total de combustible por transporte de terceros fue de 19,670gl a comparación del año 2016 que fue de 45,613gl, es decir una reducción del 57% de consumo de combustible; lo que representa al final del análisis, una importante disminución de nuestra Huella de Carbono de un 76% de un año al otro, esto debido al inventario de vehículos.

# GESTIÓN DE DESECHOS

(G4-EN23) (G4-EN27) (G4-EN28)

Periódicamente entregamos a un gestor ambiental certificado los residuos electrónicos que se generan de los procesos de recupero y reacondicionamiento de equipos, estos materiales son catalogados como SCRAP. El gestor ambiental recibe los materiales y genera un certificado de disposición final de residuos electrónicos. Los certificados contemplan el número de kilos procesados.

Para el cálculo del indicador sumamos los kilos procesados durante el año 2017 por parte del gestor ambiental.

Peso Total de Residuos Gestionados, según tipo de método de tratamiento	Año 2016	Año 2017
RAEE	5.435,94	54.223,45
Peligrosos	-	-
RSU	-	-
<b>Total (kg)</b>	<b>5.435,94</b>	<b>54.223,45</b>

\*RAEE - Residuos y aparatos eléctricos y electrónicos.  
\*RSU - Residuos sólidos asimilables a urbanos

Residuos Peligrosos	Cantidad Mensual
Tubos Fluorescentes	10 Unidades
Desechos Consultorio Médico (Paletas, algodón, etc.)	2 Libras
Tóner de Impresoras	20 Unidades

El proceso de reciclaje y reutilización de equipos que manejamos en la empresa permite la recuperación de residuos electrónicos desde la base de nuestros clientes; de igual manera, optimizamos la compra de decodificadores nuevos; asegurando la reutilización de materiales existentes que cumplen con los estándares de calidad establecidos.

Durante el año 2017 recuperamos más de 86.000 decodificadores considerados como RAEE. De los recuperados reinsertamos en el mercado 66.000 unidades. Esto genera la reducción de producción de

nuevos equipos electrónicos, así como de sus partes y empaques.

Debido a la optimización de los niveles de inventario recuperados y reparados, que fueron utilizados para distribución; contribuimos además con la estrategia de negocio, cuyo enfoque principal era el cambio de tecnología.

Responsabilidad Extendida	2016	2017
Decodificadores Reacondicionados	63%	50%
Decodificadores Reciclados	72%	64%

\*Se incluye los decodificadores utilizados para el negocio Previopago



# CUMPLIMIENTO LEGAL AMBIENTAL

(G4-EN29) (G4-EN34)

**Mantenemos reuniones constantes con autoridades del Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE) para tratar temas relacionados a Residuos y Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y de responsabilidad extendida del productor.**

En el año 2017, no se recibió multa alguna relacionada a la gestión ambiental y/o regulatoria. Tampoco recibimos reclamaciones ambientales para dar solución.

## **8. TABLA DE INDICADORES GRI**

# TABLA DE INDICADORES GRI

Contenidos básicos generales - G4	Descripción	Página / Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal	Carta de bienvenida: Pág 3	-	No
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 7	-	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes para la organización	Sección «Entretenemos»: Pág 22	-	No
G4-5	Lugar de la sede principal de la organización	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 6	-	No
G4-6	Países en los que opera	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 6	-	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 7	-	No
G4-8	Mercados servidos	Sección «Entretenemos» - Nuestro foco: Los clientes: Pág 28	-	No
G4-9	Dimensiones de la organización (empleados, operaciones, ventas, capitalización, productos y servicios)	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 7	-	No
G4-10	Desglose de empleados (tipo de contrato, región y sexo)	Sección «Colaboramos»: Pág 36	-	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Sección «Colaboramos»: Pág 36	-	No

G4-12	Cadena de suministro de la organización	Sección «Integramos»: Pág 58	-	No
G4-13	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o en la cadena de suministros de la organización	Sección «Integramos»: Pág 57	-	No
G4-14	Forma en que la organización aborda el principio de precaución	Sección «Preservamos»: Pág 66	-	No
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la organización ha adoptado	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 15	-	No
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 15	-	No
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	Entidades que figuran en los EEEF consolidados de la organización	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 17	-	No
G4-18	Proceso para determinar el contenido de la memoria y cobertura de cada aspecto	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 17	-	No
G4-19	Aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 17	-	No
G4-20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 20	-	No
G4-21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 21	-	No
G4-22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 17	-	No
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 17	-	No
Participación de Grupos de Interés				
G4-24	Grupos de interés vinculados a la organización	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 14	-	No
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Sección «Somos Sustentables»: Pág. 14	-	No

G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	Sección «Somos Sustentables» : Pág. 14	-	No
G4-27	Principales aspectos y preocupaciones surgidas del proceso de compromiso con los grupos de interés.	Sección «Somos Sustentables» : Pág. 17	-	No
Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo de la memoria	Parámetros del reporte: Pág 2	-	No
G4-29	Fecha de la última memoria	Parámetros del reporte: Pág 2	-	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Parámetros del reporte: Pág 2	-	No
G4-31	Contacto para solventar dudas en relación con el contenido de la memoria	Contenidos: Pág 4	-	No
G4-32	Opción de conformidad con la guía elegida por la organización	Parámetros del reporte: Pág 2	-	No
G4-33	Políticas y prácticas de la organización con respecto de la verificación externa	Parámetros del reporte: Pág 2	-	No
Gobierno				
G4-34	Descripción de la estructura de gobierno de la organización	Sección «Colaboramos»: Pág 36	-	No
Ética e integridad				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización	Sección «Nos Comprometemos»: Pág 9	-	No

Contenidos básicos específicos - G4

Aspectos materiales		Descripción	Página / Respuesta	Omisiones	Verificación externa
Calidad y satisfacción de clientes		Etiquetado (PR)			
	G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
	G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
	G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Sección «Entretenemos»: Pág. 30	-	No
	G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
Gestión de talentos		Empleo (LA)			
	G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Sección «Colaboramos»: Pág. 36	-	No
	G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Sección «Colaboramos»: Pág. 41	-	No
	G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Sección «Colaboramos»: Pág. 41	-	No
		Formación y educación (LA)			
	G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Sección «Colaboramos»: Pág. 43	-	No
	G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Sección «Colaboramos»: Pág. 43	-	No
	G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Sección «Colaboramos»: Pág. 43	-	No



Gobierno corporativo, ética y transparencia	Cumplimiento regulatorio (EN)				
	G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Sección «Preservamos»: Pág. 71	-	No
	Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales (LA)				
	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Sección «Nos comprometemos»: Pág. 10	Omisión por confidencialidad	No
	No discriminación (HR)				
	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Sección «Colaboramos»: Pág. 46	-	No
	Lucha contra la corrupción (SO)				
	G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Sección «Nos comprometemos»: Pág. 10	-	No
	G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Sección «Nos comprometemos»: Pág. 10	-	No
	G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Sección «Nos comprometemos»: Pág. 10	-	No
	G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
	Prácticas de competencia desleal (SO)				
	G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
	Cumplimiento regulatorio (PR)				
	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
Innovación tecnológica	Enfoque de Gestión (DMA)		Sección «Nos comprometemos»: Pág. 12	-	No

Desarrollo de la cadena de valor	Prácticas de adquisición (EC)				
	G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Sección «Integramos»: Pág. 59	-	No
	Evaluación ambiental de los proveedores (EN)				
	G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Sección «Preservamos»: Pág. 71	-	No
Canales de comunicación con los grupos de interés	Enfoque de Gestión (DMA)		Sección «Somos Sustentables»: Pág. 14	-	No
Desempeño económico e impacto en Ecuador	Desempeño económico (EC)				
	G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	Sección «Nos comprometemos»: Pág. 7	-	No
Diversidad, inclusion y empleabilidad	Presencia en el mercado (EC)				
	G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Sección «Colaboramos»: Pág. 46	-	No
	G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Sección «Colaboramos»: Pág. 46	-	No
	Diversidad e igualdad de oportunidades (LA)				
	G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Sección «Colaboramos»: Pág. 46	-	No
	Igualdad de remuneración para mujeres y hombres (LA)				
	G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Sección «Colaboramos»: Pág. 46	-	No

Inclusión tecnológica	Comunidades locales (SO)				
	G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Sección «Compartimos»: Pág. 61	-	No
Seguridad de la información	Privacidad de los clientes (PR)				
	G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Sección «Entretenemos»: Pág. 33	-	No
Inclusión social	Enfoque de Gestión (DMA)				
Salud y seguridad laboral	Salud y seguridad laboral (LA)				
	G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Sección «Colaboramos»: Pág. 50	-	No
	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Sección «Colaboramos»: Pág. 50	-	No
	G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Sección «Colaboramos»: Pág. 50	-	No
Gestión del impacto ambiental del negocio	Energía (EN)				
	G4-EN4	Consumo energético externo	Sección «Preservamos»: Pág. 67	-	No
	G4-EN6	Reducción del consumo energético	Sección «Preservamos»: Pág. 67	-	No
	G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Sección «Preservamos»: Pág. 67	-	No
	Emisiones (EN)				
	G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Sección «Preservamos»: Pág. 68	-	No
	G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Sección «Preservamos»: Pág. 68	-	No
	G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sección «Preservamos»: Pág. 68	-	No
	G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Sección «Preservamos»: Pág. 68	-	No
	Efluentes y residuos (EN)				
	G4-EN1	Materiales por peso o volumen	Sección «Preservamos»: Pág. 66	-	No
	G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Sección «Preservamos»: Pág. 70	-	No

Productos y servicios (EN)					
	G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Sección «Preservamos»: Pág. 70	-	No
	G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría	Sección «Preservamos»: Pág. 70		No
	G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Sección «Preservamos»: Pág. 68	-	No
Voluntariado	Enfoque de Gestión (DMA)		Sección «Compartimos»: Pág. 63	-	No
Líderes en deportes	Enfoque de Gestión (DMA)		Sección «Entretenemos»: Pág. 27	-	No
Productos y servicios	Enfoque de Gestión (DMA)		Sección «Entretenemos»: Pág. 22 y 24	-	No

 @DIRECTVEcuador

 DIRECTVla

 @DIRECTVla

 **DIRECTV**