

Plan de sostenibilidad para Fyco Telecomunicaciones

El Plan de Sostenibilidad para Fyco Telecomunicaciones se concibe como un proyecto de intervención organizacional, gestionado bajo los principios y dominios de desempeño del PMBOK 7, con el fin de asegurar la generación de valor sostenible y la alineación con los resultados del diagnóstico.

El Plan de Sostenibilidad está compuesto por líneas estratégicas que representan frentes de actuación prioritarios, las cuales se operacionalizan mediante iniciativas y proyectos específicos. Si bien el diagnóstico se estructuró bajo las dimensiones del estándar P5, las oportunidades identificadas evidencian interrelaciones entre impactos ambientales, sociales y económicos. Por ello, el Plan de Sostenibilidad se formula bajo un enfoque transversal e integrado.

Así, el Plan de Sostenibilidad de Fyco Telecomunicaciones está conformado por 5 líneas estratégicas: 1. Fortalecimiento del desarrollo organizacional y la gestión del conocimiento; 2. Sostenibilidad en la cadena de suministros; 3. Gestión ambiental integral; 4. Integración estratégica y financiera; 5. Transparencia, rendición de cuentas y reporte ESG.

Las líneas mencionadas abordan las 5 dimensiones del estándar P5 (Personas, planetas, prosperidad, productos y servicios) respondiendo a las oportunidades de mejora identificadas y concentrándose en aquellos aspectos que generan mayores impactos negativos en la sostenibilidad. Estas estrategias pretenden cambiar la puntuación obtenida en el diagnóstico y contribuir a mejorar los impactos en la sostenibilidad que está teniendo Fyco Telecomunicaciones.

Componente estratégico 1: Fortalecimiento del desarrollo organizacional y la gestión del conocimiento

A través de este componente se busca consolidar un modelo integral de desarrollo organizacional que fortalezca la gestión del conocimiento, la medición del impacto del aprendizaje y la cultura de diversidad e inclusión, garantizando la sostenibilidad del talento, la mejora continua del desempeño y la generación de valor organizacional a largo plazo.

Iniciativa 1.1: Formalización de la Gestión del Conocimiento (SGC)

Alcance

- Implementación del repositorio digital centralizado.
- Formalización del procedimiento obligatorio de cierre de proyectos.
- Definición de lineamientos para la reutilización de aprendizajes en nuevos proyectos.
- Estandarización de plantillas de lecciones aprendidas.

Resultados esperados

- Reducción de pérdida de conocimiento organizacional.
- Mayor eficiencia en nuevos proyectos y procesos.
- Mejora en procesos de onboarding.
- Toma de decisiones basada en experiencia previa.
- Mejora en la madurez organizacional en gestión de proyectos.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Diseñar e implementar un repositorio institucional centralizado.
- Formalizar el procedimiento frente al cierre formal de proyectos.
- Documentar el 40% de los proyectos ejecutados en el último año.

Mediano plazo (Año 2)

- Lograr que el 100% de los proyectos nuevos incluyan informe de lecciones aprendidas como requisito obligatorio de cierre.

Entregables

1. Repositorio digital institucional configurado y operativo.
2. Procedimiento formal de cierre de proyectos creado y aprobado.
3. Plantillas estandarizadas de lecciones aprendidas.
4. Manual de uso del repositorio.

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta año 1	Meta año 2
Nivel de uso del repositorio digital	$\frac{\text{Usuarios que ingresaron al repositorio}}{\text{Total de usuarios habilitados para el uso del repositorio}} * 100$	Mensual	$\geq 50\%$	$\geq 80\%$
Porcentaje de proyectos con lecciones aprendidas documentadas	$\frac{\text{Número de proyectos con informes documentados}}{\text{Total de proyectos ejecutados en el periodo}} * 100$	Trimestral	$\geq 40\%$	100%
Porcentaje de cumplimiento del procedimiento de cierre	$\frac{\text{Número de proyectos nuevos con informes aprobados}}{\text{Total de proyectos nuevos}} * 100$	Trimestral	$\geq 70\%$	100%

Reducción del tiempo promedio del onboarding	Días promedio antes de la implementación - días promedio después de la implementación	Anual	≥10%	≥15%
--	---	-------	------	------

Responsables

Área	Responsabilidad
Gestión de Calidad	Liderar la formalización de la Gestión del Conocimiento y actualizar el procedimiento de cierre de proyectos
Tecnología de la Información (TI)	Configurar y administrar el repositorio digital en la herramienta existente
Líderes de proyecto	Documentar y cargar las lecciones aprendidas conforme al procedimiento establecido
Dirección	Aprobar lineamientos y garantizar el cumplimiento institucional

Iniciativa 1.2: Diseño y estructuración del modelo de evaluación del plan de capacitaciones

Alcance

- Aplicación de instrumentos de medición pre y post formación para determinar variación en conocimiento.
- Definición de criterios objetivos para determinar mejora, estancamiento o retroceso.
- Establecimiento de lineamientos para la toma de decisiones respecto a la continuidad o ajuste del plan de capacitaciones.

Resultados esperados

- Mejora demostrable del desempeño.
- Identificación de brechas de aprendizaje posteriores a la formación.
- Optimización progresiva del diseño y ejecución de las capacitaciones.

- Aumento en la satisfacción del colaborador frente a su desarrollo profesional o personal

Metas a corto plazo (Año 1)

- Diseñar y documentar el modelo de evaluación del Plan de capacitaciones.
- Aplicar instrumento pre y post formación de las capacitaciones realizadas.
- Medir la percepción de las capacitaciones mediante un instrumento post formación.
- Informe anual de análisis de resultados y recomendaciones.

Metas a largo plazo (Año 2)

- Establecer línea base comparativa histórica de los resultados.
- Ajustar anualmente el plan formativo con base en resultados cuantitativos.
- Reducir las brechas de aprendizaje identificadas con base en los resultados históricos.
- Mejorar la satisfacción de los colaboradores con los procesos de formación.

Entregables

1. Documento metodológico del modelo de evaluación.
2. Instrumentos pre y post diseñados y validados.
3. Base de datos de los resultados de las evaluaciones pre y post con nivel de resultado, nivel de variación de aprendizaje y nivel de satisfacción.
4. Primer informe anual de resultados.

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Nivel de implementación del modelo de evaluación	$(\text{Capacitaciones evaluadas} / \text{Total capacitaciones realizadas}) \times 100$	Trimestral	$\geq 70\%$	$\geq 90\%$
Variación promedio del aprendizaje	$((\text{Promedio Post} - \text{Promedio Pre}) / \text{Promedio Pre}) \times 100$	Por cohorte	$\geq 15\%$	$\geq 20\%$
Nivel de satisfacción del colaborador	$(\text{Promedio encuesta satisfacción} / 5) \times 100$	Después de cada capacitación	$\geq 75\%$	$\geq 90\%$
Reducción de brechas de aprendizaje	$((\text{Brecha Año 1} - \text{Brecha Año 2}) / \text{Brecha Año 1}) \times 100$	Anual	Línea base establecida	$\geq 15\%$ reducción

Responsables

Área	Responsabilidad
People	Diseñar y documentar el modelo de evaluación, aplicar instrumentos pre y post, consolidar resultados y elaborar informe anual.
Líderes de área	Validar competencias críticas, apoyar la aplicación de instrumentos y participar en el análisis de brechas.
Dirección	Aprobar lineamientos, validar ajustes del plan anual de capacitación y garantizar cumplimiento institucional.
IT (si aplica)	Apoyar la gestión de herramientas digitales para la aplicación y almacenamiento de instrumentos.

Iniciativa 1.3: Política Integral de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)

Alcance

- Diseño y formalización de la política de DEI
- Estandarización de criterios para los procesos de promoción y ascenso.
- Definición y medición de indicadores clave en materia de equidad salarial y composición organizacional.
- Desarrollo de procesos formativos en buenas prácticas de DEI dirigidos a líderes.

Resultados esperados

- Fortalecimiento de la transparencia en los procesos de promoción y ascenso.
- Generación de información objetiva sobre equidad salarial y diversidad organizacional.
- Mejora progresiva en la percepción interna de equidad y buenas prácticas de inclusión.
- Reducción del riesgo reputacional asociado a prácticas discriminatorias.
- Alineación institucional con estándares ESG en la dimensión social.
- Atracción y retención de talento.

Metas (Año 1) 1.3: Diseñar e implementar una Política Integral de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) que incluya:

- Diseñar y formalizar la política DEI.
- Documentar el 40% de los procesos de promoción interna.
- Garantizar que el 70% de líderes reciban formación en buenas prácticas de DEI.
- Realizar una línea base de equidad salarial
- Aplicar una encuesta interna de percepción sobre equidad e inclusión

Metas (Año 2)

- Realizar y publicar el primer informe anual interno con indicadores de diversidad y equidad.
- Alcanzar 100% de líderes capacitados en buenas prácticas DEI.
- Reducir brecha salarial en roles equivalentes en al menos un 5% respecto a la línea base.
- Mejorar en al menos 10 puntos porcentuales la percepción interna de equidad organizacional.

Entregables

1. Política DEI aprobada por Dirección.
2. Procedimiento documentado de promoción y ascenso.
3. Informe de resultados de encuesta interna de percepción sobre equidad e inclusión.
4. Informe comparativo de brecha salarial respecto a línea base (análisis Año 1 vs Año 2).
5. Actualización de matriz de indicadores DEI con evolución anual.
6. Primer informe anual interno de diversidad y equidad publicado.

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Cobertura de documentación de procesos de promoción	$(N^{\circ} \text{ procesos documentados} / \text{Total procesos de promoción}) \times 100$	Semestral	$\geq 40\%$	100%
Cobertura de formación en buenas prácticas DEI (líderes)	$(N^{\circ} \text{ líderes capacitados} / \text{Total líderes}) \times 100$	Semestral	$\geq 70\%$	100%
Brecha salarial en roles equivalentes	$[(\text{Salario promedio grupo A} - \text{Salario promedio grupo B}) / \text{Salario promedio grupo B}] \times 100$	Anual	Línea base establecida	Reducción $\geq 5\%$ vs línea base
Índice de percepción interna de equidad	% de respuestas favorables en encuesta interna	Anual	Línea base aplicada	+10 p.p. vs línea base
Publicación de informe anual DEI	Informe publicado dentro del periodo (Sí/No)	Anual	Diseño de estructura del informe	Informe publicado

Responsables

Área	Responsabilidad
Dirección General	Aprobar la política DEI, ejercer patrocinio estratégico y supervisar el cumplimiento de metas anuales.
People (Gestión Humana)	Diseñar e implementar la política DEI, ejecutar procesos formativos, aplicar encuestas, medir brecha salarial y consolidar indicadores.
Quality	Integrar criterios de equidad en los procesos organizacionales y asegurar su estandarización dentro del sistema de gestión.
Finanzas	Apoyar el análisis técnico de brecha salarial y validar la información económica utilizada en los indicadores.
People	Difundir la política, resultados e informes anuales de diversidad y equidad.
Legal	Garantizar cumplimiento normativo

Componente estratégico 2: sostenibilidad en la cadena de suministro

Este componente pretende integrar criterios de sostenibilidad en los procesos de selección, evaluación y contratación de Fyco Telecomunicaciones, con el fin de reducir riesgos en la cadena de suministro y generar valor sostenible. Se contribuye a las dimensiones Personas, Planeta y de Procesos del enfoque P5, mediante la incorporación estructurada de criterios responsables en la gestión de compras.

Iniciativa 2.1: Evaluación sostenible para Proveedores

Alcance

- Definición de criterios mínimos de sostenibilidad aplicables a proveedores, alineados con estándares ESG y enfoque P5.
- Inclusión de criterios de sostenibilidad en la herramienta de evaluación de proveedores
- Aplicación evaluación piloto a proveedores estratégicos.
- Análisis de resultados y recomendaciones de mejora.
- Actualización del procedimiento de gestión de compras para integrar criterios de sostenibilidad.

Resultados esperados

- Integración formal de criterios de sostenibilidad en los procesos de evaluación y selección de proveedores.
- Identificación y clasificación de riesgos socioambientales en proveedores estratégicos.

- Generación de información objetiva para la toma de decisiones responsables en la gestión de compras.
- Fortalecimiento del sistema de gestión de riesgos en la cadena de suministro.
- Alineación progresiva de la gestión de proveedores con estándares ESG y enfoque P5.

Metas (Año 1)

- Definir y aprobar oficialmente los criterios mínimos de sostenibilidad aplicables a proveedores.
- Implementar la nueva herramienta de evaluación sostenible (matriz o formulario digital).
- Aplicar la evaluación piloto al menos al 30% de los proveedores estratégicos.
- Clasificar los proveedores evaluados según nivel de riesgo socioambiental.
- Actualizar el procedimiento de gestión de compras incorporando criterios de sostenibilidad.

Metas (Año 2)

- Evaluar al menos el 70% de los proveedores estratégicos bajo criterios de sostenibilidad.
- Implementar planes de mejora con al menos el 50% de los proveedores clasificados en riesgo medio o alto.
- Integrar el resultado de evaluación sostenible como criterio obligatorio en nuevos procesos de contratación.
- Publicar reporte interno anual con resultados de evaluación de proveedores.

Entregables

1. Herramienta de evaluación de proveedores con criterios de sostenibilidad incorporados
2. Base consolidada de resultados de proveedores evaluados
3. Informe de resultados del piloto de evaluación
4. Procedimiento de gestión de compras actualizado

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
% de proveedores estratégicos evaluados con criterios de sostenibilidad	$(\text{N}^\circ \text{ proveedores evaluados} / \text{N}^\circ \text{ total proveedores estratégicos}) \times 100$	Semestral	$\geq 30\%$	$\geq 70\%$
% de proveedores en riesgo medio/alto con plan de mejora activo	$(\text{N}^\circ \text{ proveedores con plan de mejora} / \text{N}^\circ \text{ proveedores riesgo medio-alto}) \times 100$	Anual	Diseño metodología	$\geq 50\%$
% de procesos de contratación que incluyen criterios de sostenibilidad	$(\text{N}^\circ \text{ procesos con criterios ESG} / \text{N}^\circ \text{ total procesos estratégicos}) \times 100$	Anual	Actualización procedimiento	$\geq 80\%$
Reporte anual de evaluación sostenible publicado	Cumplimiento (Sí/No)	Anual	Diseño y estructura	1 reporte publicado

Responsables

Área	Responsabilidad
Supplier / Supply Chain	Integrar criterios de sostenibilidad en los procesos de selección, evaluación y contratación de proveedores. Aplicar la herramienta de evaluación y clasificar proveedores por nivel de riesgo.
Quality	Definir criterios socioambientales mínimos. Diseñar metodología de evaluación y apoyar la gestión de riesgos en la cadena de suministro. Consolidar y reportar resultados.
Quality	Incorporar riesgos socioambientales de proveedores en la matriz institucional de riesgos. Hacer seguimiento a planes de mitigación.
Quality	Asegurar que los criterios sostenibles se integren en procedimientos y auditorías internas.
Legal	Verificar cumplimiento normativo ambiental, laboral y contractual de los proveedores.
Finanzas	Incorporar criterios de sostenibilidad en el análisis financiero y en la evaluación de proveedores estratégicos.
Alta Dirección	Aprobar la política y garantizar alineación estratégica con estándares ESG y enfoque P5.

Iniciativa 2.2: Integrar un enfoque de compras sostenibles con priorización local

Alcance

- Definición de lineamientos para priorizar proveedores locales y regionales cuando exista equivalencia técnica y económica.
- Análisis comparativo del impacto logístico (distancia promedio y emisiones asociadas al transporte) en categorías estratégicas.
- Establecimiento de una meta institucional de compras locales/regionales.
- Integración de variables ambientales y territoriales en el análisis costo–beneficio (económico + ambiental).

Resultados esperados

- Incremento progresivo en la participación de proveedores locales y regionales en categorías estratégicas.
- Reducción del impacto logístico asociado al transporte de bienes y servicios críticos.
- Fortalecimiento del desarrollo económico local.
- Incorporación sistemática de criterios ambientales y territoriales en decisiones estratégicas de compra.
- Alineación de la gestión de compras con estándares ESG y enfoque P5 (dimensiones Personas, Planeta y Procesos).

Metas (Año 1)

- Establecer formalmente el criterio de priorización local dentro del procedimiento institucional de compras.
- Definir y validar la línea base de participación de proveedores locales/regionales en categorías estratégicas.
- Fijar una meta institucional inicial de compras locales/regionales $\geq 15\%$ en categorías aplicables.
- Incorporar el análisis territorial en el modelo de evaluación estratégica de proveedores.

Metas (Año 2)

- Incrementar en al menos 10% la participación de proveedores locales/regionales respecto a la línea base del Año 1.

- Integrar el análisis costo–beneficio (económico + ambiental) como criterio obligatorio en procesos estratégicos.
- Reportar anualmente los resultados de impacto territorial.

Entregables

- Procedimiento actualizado de compras que incluya el criterio formal de priorización local.
- Matriz de evaluación de proveedores ajustada con variable territorial y ambiental.
- Documento técnico de línea base (participación local, distancia promedio y análisis logístico).
- Meta institucional aprobada de compras locales/regionales.
- Modelo de análisis costo–beneficio (económico + ambiental).
- Informe anual de impacto territorial

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Línea base de participación local definida	Cumplimiento (Sí/No)	Única medición	Línea base validada	Seguimiento anual
% de compras locales	$(\text{N}^\circ \text{ de compras locales} / \text{N}^\circ \text{ total de compras}) \times 100$	Anual	$\geq 5\%$	$\geq 10\%$
% de procesos que aplican análisis costo–beneficio	$(\text{N}^\circ \text{ procesos con análisis de sostenibilidad} / \text{N}^\circ \text{ total procesos}) \times 100$	Anual	Diseño e implementación	$\geq 70\%$
Informe anual publicado	Cumplimiento (Sí/No)	Anual	Diseño del formato	1 informe publicado

Responsables

Área	Responsabilidad
Supplier / Supply Chain	Integrar el criterio de priorización local en procesos estratégicos de abastecimiento y hacer seguimiento a los indicadores de participación local.
Quality	Definir lineamientos ambientales y consolidar resultados de impacto.
Supplier	Incorporar el análisis costo–beneficio (económico + ambiental) en la evaluación estratégica de proveedores.
Quality	Evaluar riesgos logísticos y territoriales asociados a la cadena de suministro.
Quality	Asegurar la estandarización del criterio territorial dentro del sistema de gestión institucional.
Alta Dirección	Aprobar la meta institucional de compras locales/regionales y garantizar su alineación estratégica con estándares ESG y enfoque P5.

Componente estratégico 3: Gestión ambiental integral

Este componente estratégico está orientado a minimizar los impactos ambientales de la operación mediante un enfoque preventivo, sistemático y alineado con los principios de sostenibilidad. Este componente integra iniciativas de Movilidad Sostenible, orientadas a reducir el consumo de combustibles y optimizar los desplazamientos; la implementación de una estrategia de reducción de emisiones, enfocada en la eficiencia energética y la mitigación de la huella de carbono; y la Gestión de Residuos con enfoque preventivo y de economía circular, priorizando la reducción en la fuente, la reutilización y el aprovechamiento de materiales.

Iniciativa 3.1: Movilidad Sostenible

Alcance

- Formulación y aprobación de una política corporativa de movilidad sostenible.
- Definición de lineamientos para priorizar reuniones virtuales y reducir desplazamientos innecesarios.
- Diseño de incentivos para el uso de transporte público, bicicleta o movilidad compartida.
- Establecimiento de criterios para la optimización de viajes técnicos (agrupación, planificación eficiente).
- Definición de una meta anual de reducción o compensación de emisiones asociadas a desplazamientos.
- Integración del componente de movilidad dentro del cálculo institucional de huella de carbono.

Resultados

- Reducción progresiva de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a desplazamientos corporativos.
- Disminución de viajes presenciales innecesarios mediante priorización de herramientas virtuales.
- Generación de cultura organizacional orientada a la movilidad responsable.
- Contribución al cumplimiento de compromisos ambientales corporativos y alineación con estándares ESG.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Formular y aprobar la política corporativa de movilidad sostenible.
- Definir y validar la línea base de emisiones asociadas a desplazamientos corporativos.
- Establecer lineamientos para priorizar reuniones virtuales y modalidades de teletrabajo en cargos compatibles.
- Implementar programa piloto de teletrabajo parcial en al menos un área administrativa.

Metas a largo plazo (Año 2)

- Reducir en al menos 15% las emisiones asociadas a desplazamientos corporativos respecto a la línea base del Año 1.
- Implementar modalidad de teletrabajo parcial en al menos el 30% de los cargos administrativos compatibles.
- Disminuir en al menos 20% los viajes administrativos reemplazables por modalidad virtual o teletrabajo.
- Integrar el indicador de movilidad sostenible dentro del sistema de seguimiento ambiental corporativo.
- Reportar anualmente los resultados del componente movilidad dentro del informe de sostenibilidad o reporte ESG.

Entregables

- Política corporativa de movilidad sostenible aprobada.
- Documento técnico con línea base de emisiones por desplazamientos corporativos.

- Lineamientos formales para priorización de reuniones virtuales y teletrabajo en cargos compatibles.
- Programa piloto de teletrabajo parcial implementado (documento de diseño y evaluación).
- Informe anual de resultados del componente movilidad (incluyendo reducción de emisiones y uso de teletrabajo).

Indicadores

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Emisiones por desplazamientos corporativos (tCO ₂ e)	Cálculo anual de emisiones asociadas a viajes	Anual	Línea base definida	-15% vs línea base
% reuniones virtuales vs presenciales	Nº reuniones virtuales / total reuniones	Semestral	≥ 60% en procesos aplicables	≥ 75%
% cargos administrativos con teletrabajo parcial	Nº cargos con modalidad parcial / total cargos compatibles	Anual	Programa piloto en 1 área	≥ 30% cargos compatibles

Responsables

Área	Responsabilidad
People	Aprobación de la política de movilidad sostenible.
Quality	Cálculo de emisiones, integración en huella de carbono y seguimiento de indicadores.
People	Diseño e implementación del programa de teletrabajo.
Tecnología (TI)	Soporte a herramientas virtuales y seguimiento de uso.
Quality	Consolidación de indicadores y reporte ESG.
Líderes de Área	Aplicación de lineamientos de movilidad y teletrabajo en sus equipos.

Iniciativa 3.2: Implementar estrategia de reducción de emisiones

Alcance

- Definición de metas anuales de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Priorización de principales fuentes emisoras (hotspots).
- Diseño de planes de reducción por categoría estratégica (energía, transporte, proveedores).
- Definición de estrategia de compensación para emisiones residuales.
- Seguimiento y reporte anual del desempeño en reducción de emisiones.

Resultados

- Reducción progresiva de la huella de carbono institucional.
- Mayor alineación institucional con estándares ESG y compromisos climáticos.
- Fortalecimiento de la gobernanza ambiental corporativa.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Establecer y validar la línea base de emisiones organizacionales.
- Priorizar formalmente las tres principales fuentes emisoras.
- Definir metas anuales de reducción de emisiones con aprobación institucional.
- Diseñar e iniciar implementación de planes de reducción en al menos dos categorías estratégicas.
- Definir lineamientos para la compensación de emisiones remanentes.

Metas a largo plazo (Año 2)

- Reducir en al menos 10–15% las emisiones totales frente a la línea base del Año 1.
- Implementar planes de reducción en al menos el 40% de las fuentes emisoras priorizadas.
- Aplicar criterios de reducción de emisiones en procesos estratégicos (energía, logística o proveedores).
- Implementar mecanismo formal de compensación para emisiones remanentes.
- Reportar anualmente el desempeño de reducción de emisiones en el informe de sostenibilidad o reporte ESG.

Entregables

- Informe técnico con línea base validada de emisiones organizacionales.
- Documento de priorización de principales fuentes emisoras (hotspots).
- Planes de reducción por categoría estratégica (energía, transporte, proveedores).
- Lineamientos formales para compensación de emisiones remanentes.
- Informe anual de desempeño en reducción de emisiones.

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Emisiones totales (tCO ₂ e)	Total emisiones organizacionales calculadas	Anual	Línea base definida	-10–15% vs línea base
% reducción frente a línea base	(Emisiones base – actuales) / Emisiones base	Anual	Meta formal definida	≥ 10%

% implementación de planes de reducción	Acciones ejecutadas / Acciones planificadas	Semestral	≥ 40% avance	≥ 70% avance
% emisiones remanentes compensadas	Emisiones compensadas / Emisiones remanentes	Anual	Lineamientos definidos	Mecanismo implementado

Responsables

Área	Responsabilidad
Quality	Cálculo de emisiones, línea base, seguimiento técnico y reporte.
Dirección	Aprobación de metas anuales de reducción.
Quality	Integración de indicadores y consolidación en reporte ESG.
Quality	Implementación de acciones en categorías priorizadas.
Dirección	Validación de estrategia y respaldo institucional.

Iniciativa 3.3: Gestión de Residuos con Enfoque Preventivo y de Economía Circular

Alcance

- Definición de metas formales de reducción progresiva de residuos por tipo.
- Diseño de indicadores cuantificables de generación, reciclaje y aprovechamiento.
- Implementación de estrategias de minimización.
- Promoción de prácticas internas de reutilización y reciclaje.
- Capacitación periódica a colaboradores en gestión responsable de residuos.
- Evaluación de alternativas de aprovechamiento o circularidad con proveedores o clientes estratégicos.

Resultados

- Reducción progresiva en la generación total de residuos.
- Incremento en el porcentaje de residuos aprovechados o reciclados.

- Disminución de residuos enviados a disposición final.
- Mayor conciencia organizacional frente a la gestión responsable de residuos.
- Integración de principios de economía circular en decisiones operativas y de compra.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Establecer y validar la línea base de generación de residuos por tipo.
- Definir al menos 2 metas formales de reducción o aprovechamiento.
- Implementar acciones de minimización en al menos 1 proceso interno prioritario.
- Capacitar al menos el 60% del personal en gestión responsable de residuos.
- Evaluar al menos 1 alternativa de economía circular con proveedor estratégico.

Metas a largo plazo (Año 2)

- Reducir en al menos 5–10% la generación total de residuos frente a la línea base.
- Incrementar el porcentaje de residuos aprovechados en al menos 10 puntos porcentuales frente al Año 1.
- Implementar al menos 1 alternativa de economía circular con proveedor estratégico.
- Incluir los resultados en el informe anual de sostenibilidad o reporte ESG.

Entregables

1. Informe de línea base de generación de residuos por tipo.
2. Documento formal con metas institucionales de reducción y aprovechamiento.
3. Registro de implementación de acciones de minimización en procesos prioritarios.

4. Evidencia de capacitaciones realizadas al personal.
5. Informe anual de desempeño en gestión de residuos.
6. Inclusión de resultados en reporte de sostenibilidad o ESG.

Indicadores (KPI)

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Generación total de residuos (kg o ton)	Total residuos generados en el período	Anual	Línea base definida y validada	Reducir 5–10% frente a línea base
% reducción frente a línea base	$(\text{Residuos base} - \text{actuales}) / \text{Residuos base}$	Anual	Medición inicial frente a línea base	5–10% reducción acumulada
% residuos aprovechados o reciclados	$\text{Residuos aprovechados} / \text{Total residuos generados}$	Anual	Medición establecida	Incrementar al menos 10 puntos porcentuales vs Año 1
% personal capacitado en gestión de residuos	$\text{N}^\circ \text{colaboradores capacitados} / \text{Total colaboradores}$	Anual	$\geq 60\%$ del personal	Mantener o incrementar cobertura
Nº iniciativas de economía circular implementadas	Conteo documentado	Anual	≥ 1 evaluada	≥ 1 implementada

Responsables

Área	Responsabilidad
Quality	Cálculo de línea base, seguimiento técnico y consolidación de indicadores.
Quality	Implementación de separación en la fuente y acciones de minimización.
People	Coordinación de capacitaciones al personal.
Supplier	Evaluación de alternativas de economía circular con proveedores.
Quality	Integración de resultados en reporte institucional.
Dirección	Validación de metas y respaldo institucional.

Componente 4: Integración estratégica y financiera

Este componente busca integrar criterios de valor sostenible (económico + social + resiliencia) en la toma de decisiones de negocio, fortaleciendo la rentabilidad de largo plazo, la continuidad operativa y la confianza de clientes operadores de telecomunicaciones.

Iniciativa 4.1: Integración de criterios de sostenibilidad en análisis de caso de negocio

Alcance

- Diseño de un formato estándar de evaluación de proyectos que integre variables ambientales, sociales y de resiliencia junto con el análisis financiero tradicional.
- Definición de criterios mínimos de sostenibilidad aplicables a nuevos proyectos.
- Capacitación a líderes de área en la aplicación del nuevo enfoque de evaluación.

Resultados

- Mayor alineación entre decisiones financieras y objetivos estratégicos ESG.
- Reducción de riesgos socioambientales identificados en etapas tempranas de formulación.
- Consolidación de un enfoque de valor sostenible en la toma de decisiones organizacionales.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Implementar el formato estándar de evaluación sostenible en al menos el 60% de los nuevos casos de negocio.

- Capacitar al menos el 70% de los líderes de área en el nuevo enfoque de evaluación.
- Aplicar criterios mínimos de sostenibilidad en al menos 1 proyecto piloto estratégico.
- Incorporar el análisis de riesgos socioambientales en la formulación de nuevos proyectos relevantes.

Meta a largo plazo (Año 2)

- Alcanzar que al menos el 80% de los nuevos casos de negocio incluyan variables ESG en su evaluación.
- Integrar formalmente el análisis sostenible en el procedimiento institucional de aprobación de proyectos.
- Reportar resultados del enfoque en informe anual o reporte ESG institucional.

Entregables

- Formato estándar institucional de evaluación de casos de negocio con variables ESG integradas.
- Documento de criterios mínimos de sostenibilidad aplicables a nuevos proyectos.
- Registro de capacitaciones realizadas a líderes de área.
- Evidencia de aplicación del formato en casos de negocio piloto.
- Actualización del procedimiento institucional de aprobación de proyectos .
- Inclusión de resultados en informe anual o reporte ESG.

Indicadores

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
% casos de negocio con análisis ESG	Nº casos con variables ESG / Total casos evaluados	Anual	≥ 60%	≥ 80%
% líderes capacitados en evaluación sostenible	Nº líderes capacitados / Total líderes	Anual	≥ 70%	Mantener o ampliar cobertura
Nº proyectos piloto con aplicación del formato	Conteo documentado	Anual	≥ 1 piloto	Aplicación extendida

Responsables

Área	Responsabilidad
Quality	Diseño del formato y definición de criterios mínimos ESG.
Finanzas	Integración del análisis sostenible en evaluación financiera.
Quality	Definición de variables ambientales y sociales aplicables.
People	Coordinación de capacitaciones a líderes.
Dirección	Validación del enfoque y aprobación institucional del procedimiento actualizado.

Iniciativa 4.2: Evaluación financiera con enfoque de largo plazo y valor social

Alcance

- Incorporación de escenarios de largo plazo (optimista, base y conservador) en la evaluación financiera de proyectos relevantes.
- Identificación de costos indirectos o riesgos financieros asociados a factores externos.

- Incorporación de variables de impacto social indirecto (empleo, continuidad del servicio, conectividad) en la evaluación de casos de negocio.

Resultados

- Evaluaciones financieras más robustas frente a incertidumbre económica y regulatoria.
- Mayor anticipación de riesgos y costos ocultos en la toma de decisiones.
- Visibilización del valor social generado por los productos en el análisis de inversión.
- Fortalecimiento de una visión de valor integral en la gestión financiera.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Implementar análisis de escenarios (optimista, base y conservador) en al menos el 40% de los nuevos casos de negocio.
- Identificar y documentar costos indirectos o riesgos financieros externos en la evaluación de nuevos proyectos.
- Incluir al menos una variable de impacto social indirecto en el análisis financiero de proyectos relevantes.

Meta a largo plazo (Año 2)

- Aplicar análisis financiero ampliado en al menos el 60% de los nuevos casos de negocio.
- Integrar formalmente el enfoque ampliado en el procedimiento de evaluación de proyectos.

- Reportar resultados del análisis financiero ampliado en el informe anual o reporte ESG institucional.

Entregables

- Formato estándar de evaluación financiera ampliada.
- Matriz de identificación de costos indirectos y riesgos externos.
- Informe anual consolidado de aplicación del enfoque ampliado.

Indicadores

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
% de proyectos con análisis de escenarios	$(\text{Proyectos con escenarios} / \text{Total proyectos evaluados}) \times 100$	Anual	$\geq 40\%$	$\geq 60\%$
% de proyectos que incluyen variable social	$(\text{Proyectos con variable social} / \text{Total proyectos evaluados}) \times 100$	Anual	$\geq 50\%$	$\geq 70\%$

Responsables

Rol	Responsabilidad
Bussines	Liderar implementación del nuevo enfoque
Dirección	Alinear con objetivos corporativos
Quality	Apoyar análisis de sensibilidad y riesgos externos
Subcomité de Negocios	Definir variables de impacto social
Dirección General	Aprobar procedimiento actualizado

Iniciativa 4.3: Fortalecimiento de la resiliencia y continuidad del negocio

Alcance

- Diseño e implementación de un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) que incluya identificación de procesos críticos, análisis de riesgos y definición de tiempos objetivo de recuperación (RTO).
- Identificación y priorización de escenarios críticos de tipo económico, logístico y regulatorio que puedan afectar la operación.
- Establecimiento de estrategias de mitigación y planes de recuperación para procesos y proveedores críticos.
- Realización de simulaciones periódicas para validar la efectividad del BCP y actualizarlo según los resultados obtenidos.

Resultados

- Mayor capacidad institucional para anticipar, resistir y recuperarse ante eventos disruptivos.
- Reducción del impacto operativo y financiero ante crisis económicas, logísticas o regulatorias.
- Fortalecimiento de la confianza de clientes y aliados estratégicos en la continuidad del servicio.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Diseñar y aprobar el Plan de Continuidad del Negocio (BCP) antes de finalizar el primer año.

- Establecer alternativas para al menos el 20% de los proveedores críticos, dentro de los primeros 12 meses.
- Validar el BCP mediante la realización de al menos una simulación estructurada de escenario crítico durante el primer año.

Meta a largo plazo (Año 2)

- Implementar el BCP en los procesos estratégicos, realizando al menos dos simulaciones anuales para evaluar su efectividad.
- Alcanzar al menos un 50% de cobertura de proveedores alternativos para servicios críticos, mediante actualización periódica del mapa de riesgos, en el segundo año.

Entregables

- Plan de Continuidad del Negocio (BCP) documentado y aprobado.
- Mapa de proveedores críticos y proveedores alternativos homologados.
- Informe de simulación de escenarios críticos con plan de mejora.

Indicadores

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
Simulaciones de crisis realizadas	Conteo de simulacros ejecutados y documentados	Anual	≥ 1 simulación	≥ 2 simulaciones por año
% de procesos críticos con plan de recuperación	$(\text{Procesos críticos con plan} / \text{Total procesos críticos}) \times 100$	Semestral	≥ 70%	≥ 90%
% de proveedores críticos con alternativa definida	$(\text{Proveedores con alternativa} / \text{Proveedores críticos}) \times 100$	Semestral	≥ 50%	≥ 70%

Responsables

Rol	Responsabilidad
Dirección	Aprobación del BCP y respaldo institucional
Finanzas	Evaluación de impactos económicos y escenarios
Quality	Identificación de procesos críticos
Supplier	Gestión y homologación de proveedores alternativos
Quality	Coordinación de simulaciones y seguimiento de indicadores

Línea estratégica 5: Transparencia, rendición de cuentas y reporte ESG

Tiene como propósito fortalecer la confianza de los grupos de interés mediante la divulgación clara, consistente y verificable del desempeño en sostenibilidad de la organización. A través del diseño e implementación de un Informe de Divulgación de Desempeño en Sostenibilidad, la empresa consolidará información ambiental, social y de gobernanza de manera estructurada y alineada con estándares reconocidos. Este componente permite evidenciar avances, identificar brechas y respaldar la toma de decisiones estratégicas. Asimismo, contribuye al posicionamiento corporativo y al cumplimiento de expectativas regulatorias y del mercado.

Iniciativa 5.1: Diseñar un informe de Divulgación de Desempeño en Sostenibilidad

Alcance

- Selección y adopción de un estándar internacional de referencia para reporte ESG.
- Construcción de un marco interno de indicadores económicos, sociales y ambientales alineado con la estrategia corporativa.
- Consolidación y validación anual de información ESG bajo criterios de trazabilidad, consistencia y verificabilidad.

- Evolución progresiva hacia un esquema de reporte integrado que articule información financiera y no financiera.
- Diseño de un plan de comunicación estratégica para grupos de interés.

Resultados esperados

- Fortalecimiento de la transparencia corporativa y la rendición de cuentas frente a los grupos de interés.
- Mayor credibilidad institucional mediante la adopción de estándares internacionales de reporte ESG.
- Disponibilidad de información económica, social y ambiental confiable para la toma de decisiones estratégicas.

Metas a corto plazo (Año 1)

- Seleccionar y adoptar un estándar internacional de referencia para el reporte ESG dentro de los primeros 12 meses.
- Diseñar el marco interno de indicadores económicos, sociales y ambientales alineado con la estrategia corporativa.
- Elaborar y publicar el primer informe de sostenibilidad bajo el estándar adoptado.

Meta a largo plazo (Año 2)

- Implementar el plan de comunicación estratégica para la divulgación de resultados a grupos de interés.
- Incorporar mecanismos de mejora continua en el proceso de recopilación y validación de información ESG.

Entregables

- Marco interno de indicadores económicos, sociales y ambientales documentado.
- Primer informe anual de sostenibilidad publicado bajo el estándar adoptado.
- Plan de comunicación estratégica para grupos de interés.

Indicadores

Indicador	Fórmula / Medición	Frecuencia	Meta Año 1	Meta Año 2
% de indicadores ESG con información validada	$(\text{Indicadores validados} / \text{Total indicadores definidos}) \times 100$	Anual	≥ 70%	≥ 90%
Cumplimiento de indicadores de sostenibilidad	$(\text{Indicadores de sostenibilidad con cumplimiento} / \text{Total indicadores}) \times 100$	Anual	≥ 80%	≥ 100%
% de grupos de interés con divulgación formal del informe ESG	$(\text{Grupos impactados} / \text{Total grupos identificados}) \times 100$	Anual	≥ 80%	100%

Responsables

Rol	Responsabilidad
Dirección	Aprobación del informe anual de sostenibilidad y respaldo institucional a la política de transparencia y reporte ESG.
Soporte Corporativo	Liderar la construcción del marco de indicadores ESG, consolidar y validar la información, y coordinar la elaboración del informe anual.
Soporte Corporativo	Asegurar la alineación de los indicadores ESG con la estrategia corporativa y validar su coherencia estratégica.
Finanzas	Integrar la información financiera al reporte y verificar consistencia entre información financiera y no financiera.
Quality	Diseñar e implementar la divulgación formal del informe ESG a todos los grupos de interés identificados.
Quality	Verificar la trazabilidad, consistencia y calidad de la información reportada bajo criterios de verificabilidad.