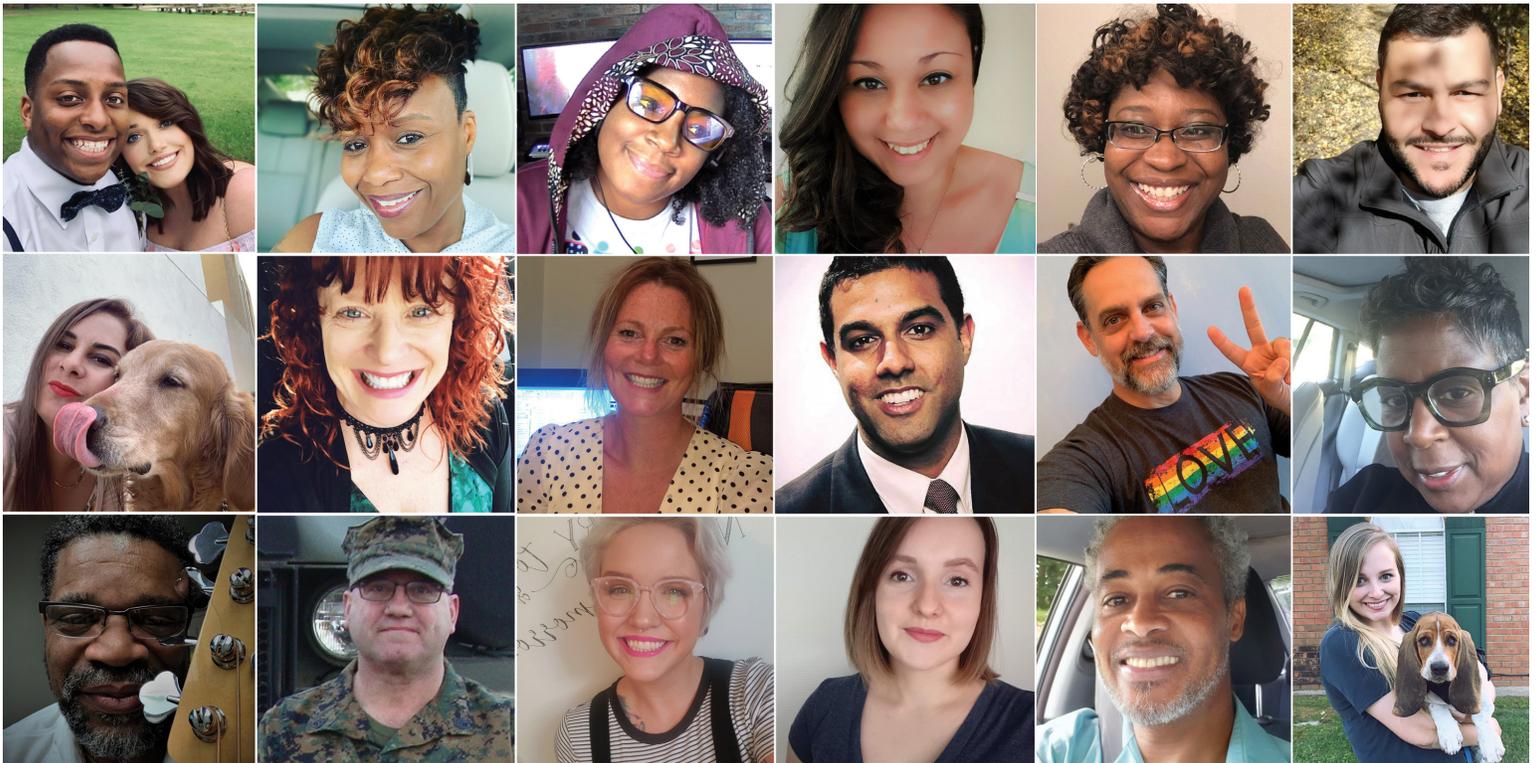




Informe Ambiental, Social y de Gobernanza

2020

Logros durante el 2020 y una mirada hacia el futuro





Jeff Storey
Presidente y CEO

Mensaje de Jeff Storey

En abril de 2021, a más de un año de haber tomado conocimiento por primera vez del COVID 19, seguimos profundamente involucrados en actividades que protejan la salud y bienestar de nuestro personal, nuestros clientes y de nuestras comunidades. Muchos de nosotros continuamos trabajando desde la oficina en casa o desde la mesa de nuestro living. Nuestro equipo de Lumen continúa enfocándose en las medidas preventivas familiares que nos mantengan a salvo, y seguimos absolutamente comprometidos en apoyar las actividades en todo el mundo para combatir y vencer al virus del COVID-19.

El propósito de Lumen es promover el progreso humano a través de la tecnología, y nuestro objetivo nunca ha sido más crítico, ya que hemos visto la importancia de la tecnología para mantener conectados a la familia, los seres queridos, los hospitales, las escuelas y las empresas durante la pandemia. Actuamos rápidamente para proteger la salud y la seguridad de nuestra gente mediante la transición de más del 75 por ciento de nuestra fuerza laboral para que trabajen desde sus hogares al tiempo que proporcionamos protocolos sólidos de salud y seguridad para salvaguardar a nuestros trabajadores esenciales de primera línea que se han dedicado a mantener conectados a nuestros clientes. Hemos trabajado con nuestras comunidades para ofrecerles nuestras instalaciones como sitios de vacunación y de pruebas de hisopado. Uno de los logros que más nos enorgullecen fue el de haber proporcionado conectividad de alta velocidad para el buque de la Armada de los EUA, Mercy, que atracó en Los Ángeles para atender a los pacientes con COVID-19.

Hemos visto que las plataformas seguras, de gran alcance y capaces como la nuestra, junto con las personas que les dan vida, son esenciales para la seguridad y prosperidad de los clientes a los que prestamos servicio y las comunidades donde vivimos y trabajamos. Al mirar hacia el futuro, somos conscientes de que la responsabilidad social y la administración ambiental son inherentes al propósito de Lumen y a todo lo que hacemos.

Lumen está comprometida en la creación de valor duradero para todas nuestras partes interesadas, la sustentabilidad ambiental y la responsabilidad social son fundamentales para nuestras prioridades comerciales. Asumimos el compromiso de alcanzar los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que ayuden a mitigar el cambio climático global. Estamos focalizados en proveer soluciones innovadoras basadas en las tecnologías de la 4a Revolución Industrial que promuevan el progreso humano. Como empresa de tecnología, Lumen tiene una oportunidad única de fortalecer los esfuerzos de sustentabilidad de nuestros clientes empresariales en industrias críticas como la manufactura, el transporte, la energía y la agricultura con la Plataforma Lumen para Cosas Increíbles. Cumplimos nuestra promesa a través del talento y la integridad de nuestra gente, nuestro compromiso de ser un empleador sobresaliente, nuestro respeto por el medioambiente y nuestra participación continua en nuestras comunidades.

Estoy orgulloso del gran trabajo destacado en este informe encomendado por Lumen y llevado a cabo por nuestra gente, que son ciudadanos corporativos tan increíbles. Estamos generando un impacto y haremos mucho más.

Gracias por vuestro interés en conocer más acerca de cómo Lumen respalda la sustentabilidad ambiental y el bienestar social y cómo implementamos la gobernanza necesaria para garantizar el cumplimiento de los más altos estándares de ética y responsabilidad corporativa.

Jeff Storey, Presidente y CEO, 19 de abril de 2021

Tabla de Contenidos

1	Nuestro propósito	Visión de sustentabilidad de Lumen	1
2	Nuestra historia	Principios Comunes	2
		Puntos destacados de 2020	3
3	Nuestra gente	Visión del capital humano	4
		Respuesta al COVID-19	4
		Diversidad, inclusión y pertenencia (DIB)	7
		Comité Directivo de Diversidad e Inclusión	7
		Impacto en la colaboradores	7
		Grupos de Recursos de Colaboradores (ERGs)	10
		Reclutamiento, desarrollo y retención de una fuerza laboral diversa y talentosa	11
		Compromiso de igualdad salarial	13
		Ampliación de beneficios	13
		Salud y seguridad ocupacional (OHS)	13
		Sistema de Gestión de OHS	13
4	Nuestro impacto	Visión sobre salud y seguridad ambiental (EHS)	18
		Visión de sustentabilidad ambiental	19
		Marco EHS	19
		Compliance y Gestión de Medioambiente	19
		Energía y emisiones	20
		Agua	24
		Desechos	24
		Evaluación ambiental de los proveedores	25
Preparación para el clima	26		

5

Nuestro compromiso

Puntos destacados de Gobernanza	27
Nuestro compromiso - Gobernanza y capital social	27
Visión de sustentabilidad de gobernanza	27
Gobernanza y liderazgo del Directorio	27
Seguridad digital	28
Seguridad cibernética	28
Privacidad de los datos	28
Capacitación sobre seguridad de la información	29
Privacidad del cliente	29
Ética Corporativa y Compliance	29
Actualizaciones al Código de Conducta Global y al Código de Conducta de los Proveedores	29
Reporte de Inquietudes - nuestra Línea de Integridad global	30
Compromiso con los derechos humanos	30
No tolerancia del soborno ni de la corrupción	30
Cumplimiento con las leyes antimonopolio y de Defensa del consumidor	31
Aportes políticos y transparencia	31
Gestión de la Continuidad del negocio (BCM)	31
Participación /Compromiso en la Comunidad	32
Programa de voluntariado para los colaboradores y subsidios al voluntariado	32
Nuestro foco en STEM	33
Subsidios a maestros y en tecnología	34
Ejemplo de entrega de subsidios a maestros y en tecnología	34
Campaña de donación de los colaboradores	34
Campaña de la lucha contra el hambre	35
Asociación PCs for People (PC para la gente)	35
Línea de Vida/E-rate/atención médica rural	35
Innovación - Productos y Servicios sustentables	36
Creando una internet más segura	37
Gestión de los proveedores	38
Diversidad de los proveedores	38

6

Nuestra oportunidad

7 Nuestras estadísticas y logros

Datos de la fuerza laboral	39
Representación de género de los colaboradores a nivel mundial (%)	39
Grupo racial/étnico de los colaboradores de EUA (%)	39
Métricas de salud y seguridad	39
Objetivos y métricas ambientales	40
Índice de la Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB)	40
Índice del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)	43
Distinciones y premios de Lumen	44

Nuestro propósito

Visión de sustentabilidad de Lumen

El propósito de Lumen de promover el progreso humano a través de la tecnología se guía por nuestra creencia de que la humanidad está en su mejor momento cuando la tecnología mejora nuestra forma de vivir y trabajar. Consideramos que realizar nuestro propósito depende de comunicaciones periódicas, informadas con nuestras partes interesadas, que incluyen a los accionistas, colaboradores, proveedores, acreedores crediticios, socios y a nuestra comunidad global. Entender las metas y prioridades de las partes interesadas nos permite tomar decisiones estratégicas focalizadas en invertir en nuestros colaboradores, proveyendo valor a nuestros clientes, trabajando con los proveedores de manera justa, dando apoyo a nuestras comunidades y creando valor a largo plazo para nuestros accionistas.

La ciudadanía corporativa responsable ha sido parte de nuestra forma de hacer negocios durante mucho tiempo y el lanzamiento de nuestra marca Lumen creó la plataforma perfecta para extender nuestro programa de sustentabilidad. El informe ESG de este año resume nuestros esfuerzos ESG durante 2020 y proporciona una descripción general de nuestros planes para 2021 y años subsiguientes, para desarrollar una estrategia de sustentabilidad integrada y cohesiva y ofrecer valor a largo plazo para los accionistas.

En 2020, nos focalizamos en nuestros esfuerzos de sustentabilidad al delinear una hoja de ruta meditada y deliberada para un programa coordinado y orientado a resultados en el futuro. Entre nuestros objetivos para fortalecer la estrategia de sustentabilidad de Lumen para 2021 se encuentran:

- **Evaluación** – contratar a un consultor para realizar una evaluación de materialidad, incluida una encuesta entre varios interesados, centrada en identificar y priorizar las mejores oportunidades de sustentabilidad de Lumen.
- **Integración** – generar toma de conciencia a nivel interno entre las partes interesadas y fomentar un programa de sustentabilidad más colaborativo, que abarque a todas las funciones, e informado por la evaluación de materialidad.
- **Comunicación** – aumentar la efectividad de nuestro plan de comunicaciones de sustentabilidad centralizando la información importante para las partes interesadas internas y externas y proporcionando información consistente y actualizada.

Es importante destacar que estamos alineados para crear objetivos y medir las mejoras para nuestros esfuerzos de innovación, ambientales, sociales y de gobernanza que son informados por marcos establecidos por la Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB) y el Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD). Planeamos utilizar los datos recopilados en nuestra evaluación de materialidad de terceros para guiar las mejoras del programa ESG y preparar informes adicionales que respondan a estos marcos.

La evaluación de la aplicabilidad y la implementación responsable de los informes es un proceso iterativo. Creemos que alineándonos con estos estándares, además de otros informes financieros y voluntarios, las partes interesadas reciben un contexto relevante y específico sobre la estrategia de negocios de Lumen para un mundo que cambia rápidamente y nuestro rol en la 4ª Revolución Industrial (4RI).



Evaluación de materialidad de terceros (a completarse en el cuarto trimestre de 2021)

Alinear el informe con SASB y TCFD.

Aumentar las comunicaciones y el contenido de ESG



Nuestra historia y aspectos destacados de 2020

Somos una empresa internacional de comunicaciones y tecnología basada en las instalaciones, focalizada en proporcionar a nuestros clientes de empresas y residenciales una amplia gama de servicios y soluciones integrados, necesarios para empoderar plenamente a nuestros clientes en un mundo digital en rápida evolución, que está experimentando la "4ª Revolución Industrial", o simplemente la "4RI". Consideramos que la nuestra es la red más interconectada del mundo. Nuestra plataforma empodera a nuestros clientes para ajustar rápidamente sus programas digitales para satisfacer las demandas inmediatas, crear eficiencias, acelerar el acceso al mercado y reducir costos. Esto posibilita que los clientes actualicen rápidamente sus programas de información, comunicaciones y tecnología para abordar cambios dinámicos sin distraerse de sus competencias principales. Al empoderar a nuestros clientes para que adquieran, analicen y actúen rápidamente sobre los datos, estamos promoviendo el progreso humano a través de la tecnología y permitiendo que nuestros clientes prosperen en la 4RI.

Prestamos el mejor servicio a nuestros clientes al valorar a todas nuestras partes interesadas. Nuestros Principios Comunes son la base sobre la cual se erige dicho valor. Cada uno de nuestros Principios Comunes contribuye al éxito colectivo e individual, aunque en 2020 ninguno ha sido tan esencial para cada uno de nosotros como la perseverancia.

Principios Comunes



Imparcialidad



**Honestidad
e integridad**



**Compromiso
con la
Excelencia**



**Actitud
Positiva**



Respeto



Fé



Perseverancia

El presente informe fue organizado "utilizando las cinco dimensiones de SASB: medioambiente, capital humano, capital social, modelo de negocio e innovación y liderazgo y gobernanza". En el mismo se destacan nuestros logros de 2020 y también se comparte información sobre nuestros esfuerzos actuales y nuestra visión para nuestro futuro sustentable. En el gráfico siguiente se señala un resumen de varios de los principales logros de 2020.

Durante 2020, la pandemia mundial de COVID-19 tuvo un impacto significativo en nuestra forma de vivir y trabajar. Nuevamente quedaron expuestas las injusticias sociales, resaltando la necesidad de igualdad e inclusión social, racial y económica. A raíz de cada uno, encontramos optimismo de que cada desafío creaba oportunidades para ser mejores. Inspirados por esta perseverancia, como comunidad global impulsamos el cambio.

En 2020, adoptamos el cambio al lanzar nuestra nueva marca "Lumen", y estamos llevando a cabo esta oportunidad estratégica de comunicar de manera más eficaz nuestra estrategia de sustentabilidad. En relación con el lanzamiento de Lumen, y basándonos en nuestros Principios Comunes, estamos trabajando para brindarles a nuestras partes interesadas una mayor transparencia en nuestra estrategia de sustentabilidad, avanzar en nuestras iniciativas ESG existentes y establecer nuevas metas para el futuro.

Puntos destacados de 2020



Respuesta al COVID-19

- Lumen estaba preparada para responder a los desafíos de la pandemia del COVID-19. Como resultado de nuestra gestión proactiva de riesgos y planificación de la continuidad del negocio, pudimos implementar rápidamente políticas y prácticas que protegieran la salud y la seguridad de nuestra gente, de sus seres queridos y de nuestros clientes.
- Las capacidades de la Plataforma de Lumen aseguraron que nuestros clientes siguieran cumpliendo con sus objetivos de negocio, adoptando al mismo tiempo nuevas formas de trabajar y de prestar servicio a sus clientes.
- Pasamos al 75 por ciento de nuestra fuerza laboral global a trabajar desde sus hogares con una velocidad y eficiencia increíbles y aceleramos la entrega de sistemas de TI que aprovecharon nuestra extensa red y mantuvieron a nuestros equipos de Lumen trabajando y cumpliendo con nuestros clientes.
- Implementamos estrictos protocolos de seguridad para nuestros colaboradores en la primera línea y proporcionamos equipo de protección para protegerlos a ellos y a los clientes a los que prestaban servicio.
- Apoyamos a nuestras comunidades y suspendimos los límites de datos para los clientes del sector consumidores y de pequeñas empresas, proporcionamos redes y seguridad a los organismos gubernamentales que trabajan para controlar la pandemia y ofrecimos nuestras instalaciones para las pruebas y vacunación contra el COVID-19.



Diversidad, inclusión y pertenencia

- Nombramos una nueva Chief Diversity & Inclusion Officer.
- En Lumen celebramos y abrazamos la rica combinación de culturas, puntos de vista y orígenes que componen nuestra fuerza laboral global.
- Nuestros esfuerzos por crear y mantener una fuerza laboral diversa están guiados por un comité de líderes y ejecutivos sénior que moldean, impulsan y defienden nuestra estrategia general de diversidad, inclusión y pertenencia.
- Nuestros programas de desarrollo de liderazgo les proveen a los líderes potenciales los recursos necesarios para comprometer, influenciar, capacitar, impulsar el cambio e incrementar el crecimiento. En 2020, lanzamos una capacitación sobre sesgo inconsciente para nuestra fuerza de trabajo a nivel mundial con el fin de respaldar aún más el desarrollo de los líderes.
- Los líderes sénior de Lumen organizaron círculos de escucha como una acción crítica en nuestro compromiso con un entorno de trabajo inclusivo y de la lucha contra el racismo, los prejuicios y el sesgo.
- Celebramos nuestra diversidad conmemorando el Mes de la Historia Negra, el Mes de la Historia de la Mujer; el Mes del ORGULLO, el Mes de la Herencia de Asia / Pacífico; el Día de los Veteranos; el Mes de la Herencia Hispana; el Mes de la Concientización nacional del empleo de personas con discapacidades; Mes de la Herencia de los pueblos originarios de los Estados Unidos, entre otras conmemoraciones.



Medioambiente y sustentabilidad

- Alcanzamos el 44 por ciento de nuestro objetivo basado en la ciencia (SBT) para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG) de alcance 1 y 2 y alcanzamos en su plenitud nuestro SBT para la reducción de emisiones GEI de Alcance 3 comparado con las de nuestro año de referencia 2018.
- A principios de 2021, anunciamos nuestras notas inaugurales vinculadas a la sustentabilidad alineadas con nuestros SBT para la reducción de emisiones de GEI.
- Proveemos un gerenciamiento remoto de la energía a través de Lumen Smart Home, minimizamos la huella de carbono a través de tecnologías como VoIP que reducen la necesidad de viajar y disminuyen el desperdicio de papel con facturación en línea y pago automático.
- La creciente gama de servicios de Edge computing de Lumen habilita una variedad de soluciones que nuestros clientes utilizar para mejorar su sustentabilidad. Desde el mantenimiento de la flota y el desarrollo de vehículos autónomos en el sector del transporte hasta la reducción del desperdicio de fabricación y el consumo de recursos en la agricultura, Edge Computing permite a los clientes adquirir, analizar y actuar sobre los datos en el lugar donde ofrecen el mayor valor.



Gobernanza y responsabilidad

- Nuestras iniciativas de ESG son una parte importante de la promesa de Lumen y parte de nuestras estrategias operativas. El Comité de Gobernanza Corporativa y Nominaciones de Lumen supervisa nuestra estrategia ESG y trabaja con nuestro equipo de gestión para evaluar nuestro programa ESG.
- El Código de Conducta de Lumen es el pilar del programa de cumplimiento y se aplica a todos los colaboradores, funcionarios y directores de Lumen. Nuestras expectativas relacionadas con la conducta ética de los negocios y de cumplimiento con las leyes se comunican a lo largo de todo el año a través de una capacitación anual y de mensajes periódicos.
- Nuestro programa de ética y compliance es central para nuestra forma de dirigir el negocio en Lumen y es supervisado por el Comité de Riesgo y de Seguridad de nuestro Directorio. Las evaluaciones de riesgo anuales posibilitan que el programa evolucione continuamente a medida que cambian nuestros perfiles de negocio y de riesgo.
- La política global de Derechos Humanos de Lumen demuestra nuestro firme compromiso con la protección de los derechos humanos en todo el mundo. Exigimos el mismo compromiso de todos los terceros con quienes hacemos negocios, tal como se estipula en el Código de conducta para los proveedores.
- Nuestra Línea de Integridad 24/7 les brinda a los colaboradores múltiples formas de reportar sus inquietudes en el idioma de su elección y está respaldado por una política de no represalias.

Nuestra gente – Capital humano



Visión del capital humano

La capacidad de Lumen para cumplir con nuestro propósito depende de la calidad y de la capacidad de nuestra gente. El negocio altamente competitivo de Lumen requiere atraer, desarrollar y retener a un equipo motivado que esté inspirado por su liderazgo, comprometido en una tarea significativa, impulsado por oportunidades de crecimiento y que prospere en una cultura que abraza la diversidad, inclusión y pertenencia.

Respuesta al COVID-19

La pandemia global de COVID-19 generó cambios sísmicos en nuestras vidas personales, profesionales y comunitaria. Asimismo resaltó para Lumen el valor que aportan nuestros colaboradores para nuestra sustentabilidad, nuestra experiencia de cliente positiva y nuestra cultura corporativa de apoyo. A continuación figura una visión general de nuestros esfuerzos iniciales y continuos contra el COVID-19.

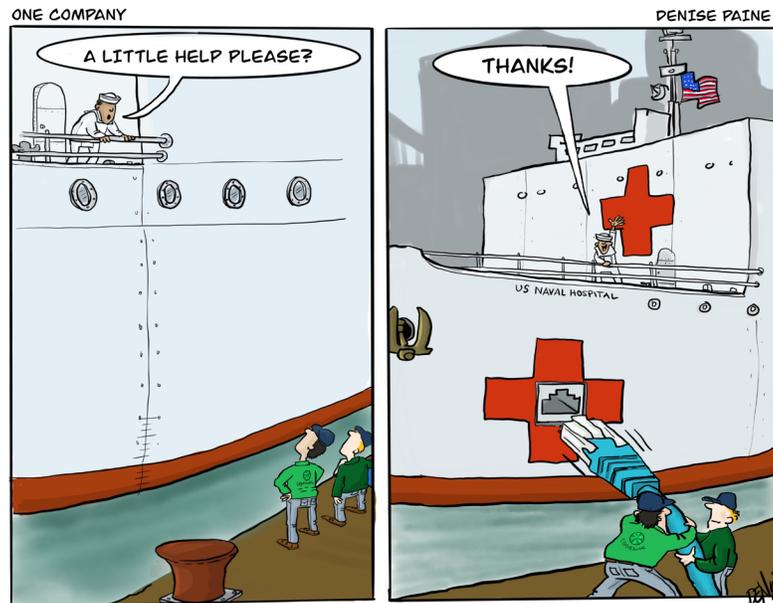
Estuvimos preparados para hacer frente al desafío.

Cuando la pandemia del COVID-19 golpeó, en Lumen estábamos listos. Como la continuidad del negocio para nosotros y nuestros clientes es algo para lo que siempre estamos planificando y preparándonos, nuestro equipo de gestión de riesgos tenía una planificación sólida para escenarios que causarían un aumento rápido de la demanda de la red, requiriesen de una cadena de suministro confiable y de la capacidad de reposicionar rápidamente a nuestra fuerza de trabajo. Nuestro programa de gestión de continuidad del negocio (BCM) evalúa el propósito y las operaciones en toda nuestra empresa, identifica las amenazas potenciales a nuestra sustentabilidad operativa, los impactos potenciales relacionados con las prioridades críticas del negocio y desarrolla estrategias efectivas para la mitigación, la continuidad y la recuperación.

- Antes del COVID-19, el BCM de Lumen identificó los efectos de una pandemia entre los posibles riesgos de sustentabilidad operativa que podrían requerir una transición rápida a lugares de trabajo remotos, incluidos los escenarios de trabajo desde el hogar.
- La planificación eficaz de la continuidad del negocio, respaldada por nuestras operaciones e infraestructura de red dispersas geográficamente, satisfizo las demandas y los desafíos en constante evolución de los clientes, resultantes de los impactos de COVID-19.
- Nuestros centros de operaciones de red monitorean, identifican y aíslan constantemente las causas de interrupciones potenciales de la red y coordinan la resolución de las interrupciones del sistema, en todo momento del día o de la noche, todos los días del año.
- La gestión eficiente de proveedores y de la cadena de suministro le permitió a Lumen acceder al volumen de equipo de protección personal (EPP) que necesitábamos para proteger a nuestros colaboradores en el campo.
- Nuestro equipo de BCM evalúa y mejora los planes continuamente. A medida que el COVID-19 y otros desafíos de continuidad evolucionan y surgen dentro de nuestro sector, estamos evaluando continuamente cómo nosotros, u otros, hemos reaccionado, resuelto y aprendido de los eventos que impactan el negocio. Estas lecciones nos ayudan a gerenciar de manera efectiva la confiabilidad de nuestra red, el servicio a nuestros clientes y la reputación de nuestra marca Lumen.

Estuvimos juntos desde el principio.

Lumen actuó rápidamente para respaldar la transición y la adaptabilidad de nuestros clientes a la nueva forma de vida y trabajo generada por la pandemia. Los esfuerzos de nuestra gente y el poder de la Plataforma de Lumen ayudaron a suavizar nuestra transición a una “nueva normalidad” donde la tecnología jugó un papel más importante en la forma en que vivimos, aprendemos y trabajamos. Desde el comienzo de la pandemia, Lumen estuvo preparada para el desafío.



© 2020 CenturyLink. All Rights Reserved.

Compartimos imágenes únicas y nuevas y comenzamos nuevos canales de participación. Denise Paine, colaboradora Lumen, brindó el apoyo necesario a través de sus cómics creativos que fueron publicados internamente y replicados externamente por los medios.

Respuesta al COVID-19



Bienestar de los colaboradores

Hacia fines de marzo de 2020, hicimos la transición del 75% de nuestra fuerza laboral para que trabaje desde sus hogares, con el 25% “trabajando desde su lugar de trabajo”

Implementamos prácticas estrictas de distanciamiento social, monitoreo del sistema de salud, higiene de manos, descontaminación y políticas de uso de mascarillas; restringimos sustancialmente los viajes de negocio no esenciales.

Brindamos 80 horas adicionales de licencias con goce de sueldo para problemas relacionados con el COVID-19, extendiéndolo conforme fuera necesario.

Expandimos el programa de discapacidad a corto plazo para los colaboradores de EUA; desarrollando protecciones para los colaboradores fuera de los EUA

Desarrollamos protocolos de seguridad para proteger a los clientes y técnicos; continuamos con la práctica de contactos mínimos, en caso de que hubiera algún contacto



Conectividad del cliente

Proporcionamos una backbone robusta para las transiciones a trabajar desde el hogar para nuestros clientes y colaboradores.

Minimizamos las interrupciones del servicio a través de capacidades de comunicaciones redundantes que utilizan diversas redes y rutas.

Respaldamos soluciones rápidas para eventos disruptivos con notificaciones automáticas

Proporcionamos recursos clave para ventas y soporte al cliente



Liderazgo comprometido

Publicamos comunicados para toda la empresa regularmente de los líderes de equipos internos, del management y de los ejecutivos, compartiendo información no solo acerca de los esfuerzos por COVID-19 de la compañía, incluida la disponibilidad de la vacuna.

Habilitamos una respuesta rápida como resultado del riesgo de pandemia anticipado por el BCM.

Compromiso continuo con el programa de BCM mediante el diseño de nuevos escenarios y creando planes de respuesta para mantenernos a la vanguardia de desafíos potenciales, garantizando que nuestra plataforma continúe brindando comunicaciones seguras y confiables.

Proporcionamos actualizaciones del Directorio a los accionistas durante las oportunidades de participación de accionistas de primavera y otoño

Publicamos declaraciones e informaciones públicas periódicamente en una página web dedicada



Cuidado de la comunidad

Como parte del Compromiso de Mantener Conectados a los estadounidenses, de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) suspendimos las limitaciones en el uso de datos para los clientes de pequeñas empresas y consumidores finales. Llevamos alivio respecto del atraso en el pago de las facturas y desconexión para quienes estaban atravesando por las dificultades causadas por el COVID-19.

Participamos activamente con los gobiernos estatales, locales y nacionales de todo el mundo para garantizar las capacidades de red, conectividad y seguridad necesarias para responder a la pandemia efectivamente.

Establecimos una campaña global de ayuda para el COVID-19 focalizada en dar apoyo a los trabajadores de la salud de la primera línea y a los primeros socorristas, brindando necesidades básicas a las poblaciones vulnerables y apoyando a las pequeñas empresa.

Donamos conectividad de alta velocidad a hospitales de campaña de emergencia en los EUA.

En 2020, pusimos las instalaciones a disposición para las pruebas y en 2021, hicimos lo mismo para los sitios de vacunación (por ejemplo, nuestras instalaciones en Lumen Field en Seattle)



Y seguimos

En Lumen continuamos desarrollando nuestros esfuerzos y afirmando nuestro compromiso de superar la pandemia promoviendo la seguridad de los colaboradores, apoyando a nuestras comunidades e innovando nuestros servicios y soluciones para promover el progreso humano a través de la tecnología.

- Expandimos nuestro Compromiso con la FCC (Comisión Federal de Comunicaciones de los EUA) de Mantener Conectados a los estadounidenses, más allá del plazo de dicho compromiso.
- Seguimos implementando programas y buscando nuevas oportunidades de respaldar la resiliencia de los colaboradores, incluyendo el suministro de información exacta y transparente, alentando a los grupos de Recursos de Colaboradores y resaltando los éxitos individuales.
- Estamos focalizados en brindarles a nuestras organizaciones de ventas y de soporte al cliente los recursos más avanzados y exactos para garantizar la provisión de información confiable a nuestros clientes.
- Seguimos mejorando nuestro programa de BCM mediante el diseño de nuevos escenarios y creando planes de respuesta para mantenernos a la vanguardia de los desafíos que puedan presentarse y garantizar que nuestra plataforma continúe siendo confiable en tiempos de incertidumbre.

Nuestro equipo de management y el Directorio están comprometidos con nuestros esfuerzos por COVID-19. Nuestra prioridad es y seguirá siendo la salud y seguridad de nuestros colaboradores, sus seres queridos, nuestros clientes y socios valiosos. Nuestra respuesta frente al COVID-19 es y seguirá siendo focalizada, efectiva y transparente.

Diversidad, inclusión y pertenencia (DIB)

Priorizamos el desarrollo y mantenimiento de la diversidad entre nuestros colegas y la creación de un entorno en el que celebramos y abrazamos la rica combinación de culturas, puntos de vista y orígenes de quienes componen nuestra fuerza laboral global. Medimos el progreso y las capacidades de nuestra gente mediante el seguimiento y el análisis de datos de diversas fuentes, incluidas las revisiones anuales de talentos y las tendencias de contratación y promoción.

Comité Directivo de Diversidad e Inclusión

El Comité Directivo para la Diversidad e Inclusión (DISC) de Lumen, está integrado por líderes y ejecutivos sénior, incluida la Chief Diversity and Inclusion Officer de Lumen. Nuestro DISC contribuye a modelar, impulsar y abogar por nuestra estrategia general de diversidad, inclusión y pertenencia. Nuestro DISC se guía por datos que informan a nuestras iniciativas sobre diversidad, focalizadas en la capacitación y educación, contratación y retención, desarrollo de talento, cultura de la empresa, participación de los colaboradores e impacto en la comunidad.

Erin Parisi, gerente de operaciones de instalaciones inmobiliarias, exploradora y highpointer, fue reconocida por la revista Out en su 26a edición anual de Out100, el portfolio anual más grande que reconoce a los miembros de la comunidad LGBTQ+ por su impacto innovador, de efecto dominó y de cambio cultural en todo el mundo.

Impacto en la colaboradores

La confluencia de eventos globales durante 2020, incluida la pandemia, la amplificación de los problemas de injusticia social y las perturbaciones económicas aumentaron el deseo de nuestros colaboradores por conectarse y marcar la diferencia dentro de nuestra comunidad global.

A medida que la empresa fue haciendo la transición de un gran porcentaje de su fuerza laboral al trabajo remoto en respuesta a COVID-19, los grupos de recursos de colaboradores (ERG) de Lumen lanzaron rápidamente reuniones virtuales para los miembros, asistieron a eventos de reclutamiento virtuales y apoyaron el compromiso de Lumen con un entorno de trabajo inclusivo a través de la participación en los círculos de escucha de los líderes. Basado en parte en lo aprendido de los círculos de escucha, Lumen ahora reconoce el Día de Martin Luther King, Jr. como un feriado de la empresa en los EUA para todos los colaboradores no afiliados a un gremio. Este día libre les brinda a los colaboradores el tiempo para recordar y conmemorar la vida del Dr. King o para participar de las actividades de impacto en la comunidad de su elección. Lumen agregó el Día de Martin Luther King, Jr. como feriado en varios convenios colectivos de trabajo que cubren a colaboradores agremiados y anticipa más negociaciones para agregar el feriado a convenios colectivos de trabajo adicionales a medida que haya que renovarlos.

Durante la semana anual de la Diversidad, Inclusión y Pertenencia de Lumen, los colaboradores de todo el mundo se unieron a través del tema “Curiosidad. Conexión. Comunidad” para conocer acerca de las diferentes culturas, construir conexiones profundas y generar un impacto positivo.



April Juarez, analista líder de operaciones, participó de un evento de voluntariado virtual donde los colaboradores de Lumen aprendieron a cocinar una receta, bajo el liderazgo de un chef refugiado, mientras compartían sus historias de migración. “Me inscribí en varias oportunidades de voluntariado,” comentó. “Me encantaron las clases de cocina cubana. Fue divertidísimo y además había un traductor presente. He estado estudiando español mediante una aplicación y estoy encantada de haber entendido tanto de lo que se habló. Me dio inspiración.”

A lo largo de la semana, nuestros colaboradores participaron de varias experiencias virtuales de voluntariado para apoyar a las organizaciones sin fines de lucro de todo el mundo. Las actividades de la semana profundizaron la conexión entre nuestros empleados y nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la pertenencia.

Como resultado del abrumador feedback positivo de nuestros colaboradores y de las organizaciones sin fines de lucro respaldadas por el programa de voluntariado virtual, estamos expandiendo el programa en 2021 a través de una campaña de voluntariado virtual de un año de duración que brinda a nuestros colaboradores oportunidades sostenidas para lograr un impacto positivo.

La campaña de voluntariado virtual apoyará una gran cantidad de causas, incluidas la de empoderamiento económico, educación, derechos humanos, participación cívica, identidad negra, LGBTQ+, salud y bienestar, personas mayores, empoderamiento de las mujeres, discapacidades, vivienda y personas sin hogar, medioambiente, arte y cultura, y niños y familias.

Efecto dominó

Cada año, más de 3,3 millones de personas de la tercera edad residen en hogares para personas mayores en los Estados Unidos. Se estima que el 60% de ellos nunca recibirá visitas y, en medio del brote de COVID-19, ese número ha llegado a casi el 100%. Este evento y misión fue impactante no solo para las personas mayores que recibieron las cartas, sino también para los colaboradores de Lumen.



Durante la Semana de Diversidad, Inclusión y Pertenencia, las personas de Lumen celebraron como fuerza de trabajo remota generando un impacto increíble en todo el mundo directamente desde sus hogares!!



“Esta fue una manera hermosa e inspiradora de comenzar un lunes libre con este programa de voluntariado específico, especialmente en estos tiempos difíciles, las personas mayores están extremadamente aisladas en los geriátricos. Lo que lo agrava aún más es el hecho de que muchas familias ni siquiera pueden visitar a sus seres



En 2020, Lumen fue anfitrión de un evento del ORGULLO en el mes de junio para promover la inclusividad dentro de nuestra fuerza global de trabajo de las personas LGBTQ+. Nuestro ERG PRIDE (Orgullo) llevó a cabo desfiles virtuales de PRIDE y la empresa hizo flamear banderas del ORGULLO en varias de nuestras instalaciones de todo el mundo. Asimismo lanzamos una campaña voluntaria de pronombre de género inclusivo apoyando la inclusión del uso de pronombres en las firmas de los colaboradores. Erin Parisi, gerente de operaciones con instalaciones de bienes inmuebles y líder global del ERG PRIDE, en Lumen compartió su historia de cómo llegó a su propia identidad como mujer transgénero. Ella promueve la concientización y la visibilidad de la comunidad trans a través de su documental “TranSending” en el que muestra su viaje en su autodescubrimiento.



queridos por la pandemia. Personalmente me conmovió ya que estoy a cargo de mi padre de 90 años, con Alzheimer. Hoy escribí mi primera carta y ya está lista para enviar. ¡Mantengamos en marcha programas como este! ¡Excelente trabajo Lumen!” - Kathy Vasallo, Coordinadora de proyecto II - IMS



Durante el evento Uplift Women Artists of Color, nuestros colaboradores dieron su apoyo a In Full Color, una organización sin fines de lucro que brinda apoyo y recursos para personas de color o géneros marginados. Summer Dawn Reyes, fundadora y directora de In Full Color, comentó: “a nuestros artistas les encantó compartir su trabajo en un espacio abierto, auténtico y hablar acerca de su arte como así también de sus experiencias queer. Todos se sintieron tan valorados, queridos y animados.”



En 2020, las estrategias de diversidad, inclusión y pertenencia en nuestra región de América Latina se focalizaron en aumentar la conciencia sobre numerosos temas y en ampliar la membresía de los colaboradores en los ERG de Lumen. Durante el webinar sobre diversidad, inclusión y pertenencia sobre discapacidad, Juan Daniel, técnico de operaciones de TI de Lumen, compartió su inspiradora historia de vida, sobre la que también escribió en su libro *Una historia de vida extraordinaria* publicado en 2020. Según Daniel, “desde que nos superamos a nosotros mismos, sucede algo imposible. ¿Qué hace que una persona tenga una vida extraordinaria? ¿El dinero? ¿Los bienes materiales? ¿La inteligencia? ¿Las habilidades? ¿El talento? ¿El éxito? No tengo piernas ni manos, pero eso nunca me impidió realizar mis sueños o sentirme como alguien en la vida”.



Nuestros colaboradores enviaron más de 72.000 textos educativos para votantes no partidistas durante el periodo de elecciones 2020 en los EUA. “Nuestro grupo más exitoso hasta la fecha,” comentó Claire Chapman, activación de voluntarios, Open Progress.



Grupos de Recursos de Colaboradores (ERGs)

Lumen le ofrece a nuestra gente un sentido de pertenencia a través de nuestros 10 ERG globales, comunidades de colaboradores fundadas en diferentes culturas y creencias que brindan una vía para que los colaboradores contribuyan con ideas y sugerencias para mejorar los esfuerzos de inclusión de Lumen.



El 19 de junio marca una fecha importante en la historia de los EUA, ya que se conmemora el fin de la esclavitud. Ampliamente conocida como el Día de la Liberación (en inglés, Juneteenth), a partir del 19 de junio de 1866, tras la firma de la Proclama de Emancipación, se adoptó el decreto ejecutivo presidencial que liberaba a todos los afro-estadounidenses esclavizados. El Juneteenth es reconocido y celebrado en todo el territorio de los Estados Unidos, mediante desfiles, festivales, programas educativos y participación de iniciativas de mejora social. Lumen extendió su reconocimiento del Juneteenth en 2020, priorizando el aprendizaje y la participación individual en participación con el ERG de la Alianza para Profesionales Negros en Tecnología (ABTP).



Nuestros ERG desempeñan un papel importante en el mantenimiento de una cultura corporativa positiva, ayudando con el desarrollo profesional de los colaboradores, aumentando el compromiso de los colaboradores y ayudando a conectarse con nuestra base de clientes cada vez más diversa al:



- Ofrecer desarrollo y capacitación a los colaboradores a través de foros profesionales y técnicos.
- Creando oportunidades para el tendido de redes sociales y profesionales.
- Promoviendo la marca y el negocio de Lumen
- Aumentando las ventas a través de esfuerzos de marketing en áreas objetivo
- Participando de contactos con la comunidad a través de eventos educativos sociales,



culturales y educativos y patrocinios

- Celebrando el Mes de la Historia Negra, el Mes de la Historia de la Mujer; el Mes del ORGULLO, el Mes de la Herencia de Asia / Pacífico; el Día de los Veteranos; el Mes de la Herencia Hispana; el Mes de la Concientización Nacional del Empleo para Personas con Discapacidades; Mes de la Herencia de los Pueblos Originarios de los Estados Unidos, entre otras conmemoraciones
- Conectando a los miembros con oportunidades para respaldar a las organizaciones comprendidas en el 501(c)(3), algo que también incrementa la visibilidad de Lumen en la comunidad.



En 2020, Dawn Kolb, vicepresidente de aseguramiento de la calidad y gestión de lanzamientos (release management) en Lumen, se unió al ERG PRIDE como su patrocinadora ejecutiva global.

“En Lumen, contamos con muchos ERG que están haciendo un trabajo magnífico,” comentó. “Quería apoyar los esfuerzos de diversidad en Lumen como líder y socia estratégica. La verdad, sentía que no estaba haciendo lo suficiente de modo que solicité desempeñarme como patrocinadora ejecutiva del ERG PRIDE. Seleccioné el ERG PRIDE ya que es muy cercano y querido a mis sentimientos, mi hija es miembro de la comunidad LGBTQ+. Me siento muy orgullosa de la mujer en la que se ha convertido y quería darle mi apoyo a ella y a los miembros de la comunidad LGBTQ+ también como aliada. Ser patrocinadora ejecutiva del ERG PRIDE me ha permitido estar más profundamente comprometida tanto dentro como fuera de Lumen, adquiriendo conocimiento y apoyando a la comunidad LGBTQ+, contribuyendo al mismo tiempo con los esfuerzos de Lumen de fomentar un entorno inclusivo.”



Conectando la tecnología con el éxito de los colaboradores

Eric Blumenfeld, técnico de service assurance en Lumen, nació hipoacúsico. Al inicio de su carrera, trabajó para un empleador quien luego de un cambio en la gestión, rechazó la contratación de intérpretes para que él tuviera éxito en su función. Esto lo llevó a buscar nuevas oportunidades. Al reflexionar sobre su experiencia al unirse a Lumen hace más de 30 años, Eric compartió:

“Desde el primer día, mi equipo de gestión y yo trabajamos juntos para desarrollar la mejor solución para comunicarnos con mis compañeros de trabajo y clientes. Lumen me proporcionó las herramientas necesarias para romper la barrera de la comunicación, desde un TTY (teletipo) y acceso al servicio de retransmisión inicialmente, hasta la actualidad, una videollamada con un intérprete de lenguaje de seña para los EUA (ASL), en vivo. Lumen me provee de los intérpretes de ASL para las sesiones de capacitación con el fin de garantizar que reciba el beneficio pleno de la capacitación. Lumen es consciente de que una fuerza laboral diversa es importante y proporciona los recursos para asegurar la diversidad, inclusión y pertenencia a través de los grupos de Recursos de Colaboradores, tales como Friends que hace alusión a la palabra AMIGOS en español y cuya sigla en inglés significa Amigos que Respetan e Inspiran a todos aquellos que necesitan apoyo por discapacidad. Me enorgullece trabajar para una empresa que se esfuerza por eliminar las barreras para que los colaboradores puedan tener éxito.”

Reclutamiento, desarrollo y retención de una fuerza laboral diversa y talentosa

En Lumen, las aspiraciones profesionales de un individuo son nuestras aspiraciones. Nuestras prácticas de talento inclusivo reúnen la mejor combinación de talento para las ideas más brillantes, los mayores logros y la pasión compartida por transformar a las

industrias de todo el mundo. Lumen nació para ayudar a otras empresas a prosperar en la entrega de las increíbles experiencias prometidas en la 4a Revolución Industrial. La integración continua de las cualidades únicas de cada colaborador con diferentes perspectivas del talento recién contratado acelera los descubrimientos revolucionarios y las tecnologías de vanguardia de Lumen, todo con el propósito y la pasión compartidos de promover el progreso humano a través de la tecnología.

Estamos creando nuestro futuro con el punto de contacto de cada candidato a través de tecnologías avanzadas de reclutamiento y de fuentes de expertos y estrategias de reclutamiento para conectar el talento de todos los ámbitos de la vida entre sí y con nuestro propósito a través de oportunidades increíbles para el desarrollo profesional en Lumen. Asimismo poseemos una visión extraordinaria para nuestro próximo mercado interno de talentos y aprovechamos:

- Tecnologías de evaluación de candidatos de próxima generación para reducir el impacto del sesgo en la selección de talentos.
- Tecnología avanzada para la generación de prospectos de candidatos y experiencias de candidatos superiores.
- Estrategias y conjuntos de herramientas de búsqueda de talento de diversidad externa
- Un espíritu de transparencia e inclusión en todos nuestros procesos de contratación.
- Socios y tecnologías emergentes en el espacio de Relaciones Universitarias para maximizar nuestro alcance en cientos de facultades y universidades, incluidas muchas instituciones diversas en todas las áreas de enfoque de contratación de diversidad.
- Patrocinadores y otras oportunidades para eventos, foros y capacitaciones para apoyar y reclutar la diversidad.
- Abordajes impulsados por los datos para la toma y priorización de decisiones.
- Trabajamos arduamente todos los días para llevar más diversidad de talento a



Kandice Guice, gerente de compras y diversidad de los proveedores y miembro de los ERG Alianza para Profesionales Negros en Tecnología y de Mujeres Empoderadas.

“En Lumen priorizamos trabajar con empresas pequeñas y propiedad de minorías porque valoramos el aporte de estas empresas a las comunidades donde prestamos servicio.”

Lumen y para brindar oportunidades de excelencia para el progreso de todos los colaboradores, comenzando con un campo de juego nivelado y justo.

Desarrollar líderes fuertes capaces de llevar a nuestra empresa hacia el futuro es una prioridad para Lumen, de modo que mientras miramos hacia adelante, seguimos construyendo oportunidades para erigir y capacitar nuestra pipeline de talento diverso. Mediante el lanzamiento de los Círculos de Mentores en toda Lumen, implementamos un conjunto de relaciones de tutoría para conexiones recurrentes que adelantan las metas de desarrollo y crean las competencias de nuestros líderes futuros. Nuestros programas de desarrollo de liderazgo también están diseñados para proveerle a nuestro personal las herramientas, capacitación y recursos para incentivar, influenciar, capacitar, impulsar el cambio e incrementar una mentalidad de crecimiento en toda nuestra base de colaboradores.

Adicionalmente implementamos la capacitación sobre “sesgo inconsciente” para nuestra fuerza laboral global y mantenemos un canal dedicado sobre nuestra plataforma de aprendizaje que ofrece videos, libros y cursos relevantes. Estos recursos abordan una amplia gama de temas, desde salud emocional y mental, a lecciones multiculturales en liderazgo y hasta el escenario racial actual. Estos recursos nos ayudan a garantizar de

que no solo estamos apoyando a nuestros líderes y colaboradores para construir una cultura inclusiva, sino también ayudándoles con su propio bienestar personal.

Compromiso de igualdad salarial

En 2020, llevamos a cabo una revisión sobre equidad salarial de nuestros colaboradores no agremiados en los EUA para determinar si los colaboradores de color que realizan un trabajo similar en el mismo nivel reciben "igual remuneración por igual tarea". En 2019, realizamos una revisión similar para la equidad salarial de género. Al evaluar la equidad de remuneración, en estas revisiones se tuvieron en cuenta factores como la función, la antigüedad, la experiencia y el desempeño de los colaboradores. Luego de estas revisiones, realizamos un ajuste de las remuneraciones de los colaboradores, en los casos donde fue necesario. Como parte de nuestro compromiso con una remuneración justa y equitativa, seguiremos realizando estudios periódicos sobre equidad de salario por género y raza /etnicidad de nuestros colaboradores en los EUA y realizaremos los ajustes correspondientes donde sean necesarios. Asimismo implementamos herramientas y procesos para revisar las decisiones sobre compensaciones, a medida que se toman, para la igualdad de remuneración.

Ampliación de beneficios

Lumen ofrece beneficios y mejoras progresivos para los colaboradores que reconocen las diversas necesidades de nuestros colaboradores y de sus familias. Estos incluyen un programa de bienestar integral, licencias flexibles, maternidad extendida/licencia por paternidad; el programa Milk Stork para madres lactantes, beneficios de fertilidad, beneficios de atención médica de afirmación de género y del mismo sexo / convivientes,



Los programas de bienestar de Lumen son integrales y se focalizan en ofrecer incentivos a quienes desean comenzar y/o mantener un estilo de vida activo y saludable. Desde comida saludable, a alimentación más sana, manejar el estrés o simplemente ser más activos, hay algo para todos sin importar cuál sea su estado de salud actual o las metas que desee alcanzar. Usted tiene acceso a profesionales de la salud y a entrenadores que le ayudarán a comenzar y a mantenerse motivado/a.”

— Técnico de red de Lumen

beneficios de adopción, beneficios para sobrevivientes, bienestar financiero, beneficios de salud mental y adaptaciones de sitios por discapacidad.

Salud y seguridad ocupacional (OHS)

La salud y la seguridad de nuestros colaboradores y socios de negocios es una prioridad máxima para Lumen. Estamos comprometidos en brindar un lugar de trabajo libre de peligros conocidos. Nuestro equipo de medioambiente, salud y seguridad (EHS) supervisa nuestro programa de OHS, focalizándose en la mejora continua incorporando el “pensamiento basado en el riesgo” en nuestras metas de seguridad organizacional, la priorización de los objetivos de salud y seguridad, y el sistema de gestión de seguridad.



Sistema de Gestión de OHS

Implementamos sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional para los colaboradores en nuestras regiones de América del Norte, Europa, Oriente Medio y África (EMEA) y América Latina (LATAM). Nuestro equipo de medioambiente, salud y seguridad y las unidades de negocio relevantes implementan estos sistemas y ejecutan revisiones periódicas para identificar y lograr mejoras en el desempeño general de la seguridad.

En 2020, Lumen agregó operaciones e instalaciones en Brasil a aquellas de Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Perú y el Reino Unido que están certificadas de conformidad con OHSAS 18001 (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador y Perú) o ISO 45001 (Brasil y el Reino Unido). La decisión de Lumen de procurar una certificación del sistema de seguridad de terceros se basa en una variedad de factores, que incluyen el alcance y la naturaleza de la operación, los requisitos legales y las expectativas del cliente. Las operaciones de trabajo en áreas no referenciadas anteriormente no se encuentran en este momento sujetas a sistemas de gestión de seguridad certificados por terceros. Seguiremos explorando y evaluando las oportunidades para certificar operaciones adicionales.

Prácticas OHS

El equipo EHS de Lumen conduce las evaluaciones de riesgo y monitorea la legislación de salud y seguridad para desarrollar políticas y procedimientos que eliminen o controlen los peligros a la seguridad y respalden el cumplimiento con las leyes y reglamentaciones aplicables. Identificamos los peligros relacionados con el trabajo que presentan un riesgo de lesiones de alto riesgo a través de evaluaciones de riesgo, investigaciones de incidentes, feedback de los colaboradores y por la revisión periódica de los datos de reclamos por lesiones que incluyen lesiones con pérdida de tiempo de trabajo y gastos por reclamos.

Por ejemplo, en la industria de las telecomunicaciones, trabajar en altura es un peligro con el potencial de lesiones de alto impacto. Lumen ha adoptado varias medidas para eliminar o reducir los riesgos que presenta este peligro, entre ellas:

- Eliminación del peligro bajando determinados equipos de la planta externa a la planta baja o a nivel del suelo
- Sustitución de ascensores aéreos por escalada cuando sea posible y aplicación de controles de ingeniería, como el despliegue de escaleras de extensión más livianas con características de estabilidad mejoradas y soportes de escalera montados en postes que permiten el desmantelamiento de las plataformas de trabajo elevadas utilizadas para acceder a equipos montados en postes.
- Mejora de los controles administrativos revisando, revisando y actualizando el contenido y la entrega de capacitación de seguridad

Los equipos de EHS, gestión de riesgo y de operaciones de Lumen monitorean continuamente el desempeño de la seguridad para evaluar las oportunidades para eliminar o reducir los riesgos de los peligros del lugar de trabajo.

Denuncias e investigaciones de incidentes

Nuestros colaboradores son responsables de denunciar los incidentes relacionados con el trabajo de manera inmediata a sus gerentes y al sistema de denuncias 24/7 de la compañía. Los incidentes relacionados con el trabajo incluyen lesiones y enfermedades laborales, accidentes y daños a la propiedad/equipamientos. Investigamos todos los incidentes de seguridad reportados para identificar maneras de prevenirlos en el futuro. Lumen también denuncia los incidentes de seguridad a los organismos gubernamentales correspondientes cuando las normas aplicables así se lo exigen.



Condiciones inseguras y medidas antirepresalias

Nuestra gente sabe que debe denunciar inmediatamente a la gerencia las condiciones inseguras o peligrosas o cualquier sospecha de infracción a la ley. En caso de denunciarse una condición insegura o peligrosa, los gerentes proveen las notificaciones, advertencias o controles necesarios para prevenir la exposición a la condición peligrosa y denunciar la situación al equipo EHS de la empresa y/o nuestro sistema de denuncias 24/7. La sospechas de violaciones al Código de Conducta o a las obligaciones legales de la compañía se informarán a la Línea de Integridad, la línea de emergencias (hotline) de Compliance de la empresa.

Lumen no tolera las represalias contra nadie que de buena fe denuncie una sospecha o infracción efectiva de nuestro Código de conducta, que incluye nuestras prácticas de seguridad y salud (ej.: denunciar condiciones inseguras e incidentes a la seguridad). Los actos de represalias pueden conducir a acciones disciplinarias contra la persona responsable de la represalia, incluida la terminación de la relación laboral. Invitamos a los colaboradores que consideren haber padecido represalias que se comuniquen con nuestra Línea de Integridad.

Servicios de salud ocupacional

Para asegurarnos de que nuestra gente goce de una experiencia positiva en el lugar de trabajo, en Lumen contratamos una variedad de proveedores de salud ocupacional. En América del Norte, uno de nuestros proveedores apoya nuestro programa “Posibilidades en el lugar de trabajo” que ayuda a identificar a los colaboradores que estén experimentando desafíos de salud ocupacional (ej.: ergonómicos), médicos o mentales que puedan estar impactando en el desempeño de su tarea. Los objetivos de este programa consisten en:

- Contribuir a eliminar las barreras posibilitando que los colaboradores permanezcan en su trabajo de manera segura y productiva o que vuelvan a trabajar luego de una discapacidad tan pronto como su condición de salud se los permita.
- Garantizar que los colaboradores se sientan valorados, mantengan conexiones positivas con el lugar de trabajo y que eviten la “mentalidad de discapacidad”
- Reducir la rotación y disminuir el impacto y costo de la discapacidad

Para alcanzar estos objetivos, el programa Posibilidades en el lugar de trabajo coopera con los colaboradores y gerentes para explorar tareas u horarios de trabajo modificados o alternativos y/o equipamiento adaptativo para mejorar la participación de los colaboradores y la experiencia en el lugar de trabajo. Este servicio se encuentra disponible para todos los colaboradores de los EUA y está publicado en la intranet de la empresa. Adicionalmente, se encuentra disponible una capacitación para los gerentes con el fin de asegurar que estén familiarizados con los elementos del programa, puedan identificar a los colaboradores que pueden beneficiarse del programa y apoyar a los miembros de su equipo para que o bien permanezcan en su casa o regresen al trabajo. El equipo de beneficios de Lumen se reúne con Posibilidades en el lugar de trabajo trimestralmente cada año y en una reunión anual de administración para analizar los resultados del programa de estadía exitosa en el trabajo, regreso al trabajo, duración del reclamo y ahorro de costos.

En nuestras regiones de EMEA y LATAM, contratamos proveedores de servicios de salud ocupacional en aquellos casos donde la ley así lo exige. Estos proveedores realizan consultas según sea necesario y pueden realizar auditorías de seguridad en el lugar de trabajo para identificar peligros de servicios de salud ocupacional. Luego, el proveedor se asocia con las partes interesadas de la empresa para desarrollar planes de acción correctiva, que incluyen, en algunos casos, programas de capacitación para abordar cualquier deficiencia. En todos los casos, los colaboradores que participan de los servicios de salud ocupacional están protegidos de acciones laborales adversas, y se mantiene la seguridad de la información relacionada con la salud personal conforme



a lo establecido por las leyes sobre privacidad de datos y laborales y las políticas de la empresa.

Comités Mutuos de Higiene y de Seguridad Ocupacional

Los Comités Mutuos de Higiene y de Seguridad Ocupacional (MOSH) de Lumen en los Estados Unidos proveen la oportunidad para que los colaboradores agremiados participen y consulten sobre la implementación y modificaciones necesarias a nuestro sistema de gestión de seguridad. Los miembros del Comité MOSH identifican, evalúan y ayudan a implementar soluciones prácticas y sustentables para las cuestiones de seguridad e higiene en el lugar de trabajo. Lumen mantiene comités estatales MOSH en Arizona, Colorado, Idaho, Iowa, Minnesota, Montana, Nebraska, Nuevo México, Dakota del Norte, Dakota del Sur, Oregón, Utah, Washington y Wyoming. Estos comités están codificados en los Convenios colectivos de trabajo de Lumen con los trabajadores de la Comunicación de Norteamérica, Distrito 7 y la Hermandad Internacional de Trabajadores de la Electricidad, Local 206. Los colaboradores no afiliados o no agremiados en estos estados y los colaboradores de otros estados actualmente no están incluidos en los comités de gestión/seguridad del trabajo.

Capacitación OHS

Lumen mantiene un desempeño de la seguridad superior al promedio de la industria y nuestra inversión en capacitaciones sobre higiene y seguridad es una razón fundamental de ello. El equipo EHS de Lumen realiza evaluaciones sobre las necesidades de capacitación y colabora con supervisores y gerentes usando nuestra herramienta de planificación para capacitación EHS con el fin de identificar requisitos específicos de capacitación y contenido de capacitación sobre seguridad dirigido que sea relevante para dichas tareas. Los recursos internos y externos proveen la capacitación para alcanzar y mantener el cumplimiento con las leyes federales, estatales y locales, cumplir con nuestros sistemas de gestión de seguridad donde corresponda e identificar los peligros a la seguridad de gran severidad y que se dan frecuentemente. Utilizamos una combinación de capacitación dirigida por un instructor y basada en la web, campañas de concientización y reuniones de seguridad facilitadas para ayudar a lograr nuestros objetivos de salud y seguridad.

Promoción de la salud de los trabajadores

Lumen invierte en el bienestar físico, mental y emocional de su gente a través de una amplia gama de beneficios para la salud, la vida y el estilo de vida voluntario. En los Estados Unidos, Lumen ofrece planes de seguro médico impulsados por el consumidor, así como planes odontológicos y oftalmológicos, ahorros para la salud y cuentas de gastos flexibles. Proporcionamos consultorios médicos en el lugar en tres de nuestros sitios principales. Se alienta a los empleados de EUA y a sus cónyuges cubiertos a participar en nuestro programa Rally Rewards, que permite a los empleados ganar premios en dinero por completar una amplia variedad de acciones de salud, que incluyen atención preventiva, control de peso/ enfermedades, bienestar mental y conductas saludables. Los beneficios de promoción de la salud fuera de los Estados Unidos varían por país e incluyen el acceso a nuestro programa de asistencia para colaboradores, que brinda información y soporte para ayudar a mejorar la sanidad y el bienestar de los colaboradores. Otros programas de promoción de salud para los colaboradores incluyen seguro médico privado y/o de discapacidad y/o de accidentes para viajes, odontológico, oftalmológico, CycleScheme (programa de ciclismo para

Quando "Menos es mejor": el sólido sistema de gestión de seguridad de Lumen ayudó a nuestros empleados de EUA a lograr una tasa de lesiones registrables de OSHA en 2020 que fue un 30% menor que la de nuestros pares de la industria.

fomentar ir y volver del trabajo en bicicleta) y programas de apoyo nutricional. No todos los beneficios están disponibles en todos los países o lugares.

Desempeño de la Seguridad

En 2020, la tasa de lesiones y enfermedades ocupacionales registrables de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) de Lumen en los Estados Unidos fue de 1,9 cada 100 colaboradores, muy por debajo del promedio de la industria de 2,8 por cada 100 colaboradores para las empresas de telecomunicaciones por cable (a fines de 2019, datos disponibles más recientes según lo informado por la Oficina de Estadísticas Laborales (BLS).

Las tasas de lesiones y enfermedades ocupacionales registrables en nuestras regiones de EMEA y LATAM fueron de 0,32 y 0,09 por cada 100 colaboradores respectivamente. Los datos sobre el desempeño de la seguridad se presentan en la sección de “Nuestras estadísticas y logros”.

Incumplimiento de las Leyes y Reglamentos sobre Higiene y Seguridad

En 2020, Lumen tuvo dos instancias de incumplimiento de las Leyes y Reglamentos sobre Higiene y Seguridad que tuvieron como resultado multas por un total de US\$ 22.500.

Nuestro impacto - Medioambiente



La gestión ambiental es inherente a nuestro propósito de Lumen. Revisamos activamente el impacto de nuestras operaciones y tomamos decisiones para reducir nuestra huella ambiental. Creemos que nuestro compromiso con la sustentabilidad ambiental promueve la salud financiera de nuestro negocio, la calidad de servicio que proveemos y la creación de valor para nuestros colaboradores, comunidades, clientes e inversores. Nuestro equipo EHS supervisa y ejecuta las visiones sobre sustentabilidad ambiental y EHS de la empresa, que se encuentran disponibles para todos los colaboradores en la intranet de Lumen.

Visión sobre medioambiente, higiene y seguridad (EHS)

Lumen está comprometida en alcanzar la excelencia en la protección de la salud, higiene y medioambiente para nuestros colaboradores, socios comerciales y comunidades globales:

- Evaluando los riesgos para la compañía y desarrollando e implementando estrategias efectivas para mitigar los riesgos identificados
- Cumpliendo con los reglamentos y los requerimientos correspondientes de la compañía
- Asignando los recursos adecuados para facilitar la implementación de la función de EHS
- Comunicando las responsabilidades y demás requerimientos usando programas efectivos de capacitación y de concientización
- Incentivando la participación de los colaboradores en el desarrollo y ejecución de iniciativas de EHS
- Desarrollando soluciones innovadoras y flexibles que impulsen un desempeño mejorado de EHS y contribuyan a alcanzar los objetivos de la compañía



Visión de sustentabilidad ambiental

Lumen está comprometida en incorporar los principios y prácticas de sustentabilidad ambiental en todas nuestras operaciones mientras trabajamos para brindar servicio a nuestros clientes y comunidades. En la empresa informamos e impulsamos nuestros esfuerzos de sustentabilidad:

- Identificando e implementando iniciativas de sustentabilidad alineadas con nuestros objetivos generales del negocio
- Construyendo y operando una red global de comunicaciones eficiente en el consumo de energía, reduciendo de esa manera las emisiones de carbono.
- Reduciendo los residuos y el consumo de energía/agua
- Haciendo participar a los colaboradores y proveedores de nuestros esfuerzos de sustentabilidad
- Cumpliendo con los requisitos legales aplicables de sustentabilidad
- Estableciendo métricas de sustentabilidad para medir los resultados de nuestros esfuerzos

Marco EHS

El marco del programa EHS se focaliza en siete áreas clave:

- Compliance y Gestión de Medioambiente
- Energía y emisiones
- Agua
- Desechos
- Evaluación ambiental de los proveedores
- Preparación para el clima
- Salud y seguridad ocupacional (descrita en “Nuestra gente – Capital humano”)

Compliance y Gestión de Medioambiente

Nuestros sistemas de gestión ambientales (EMS) nos ayudan a identificar y reducir los impactos ambientales de nuestras operaciones, impulsar la mejora continua en nuestros resultados y facilitar el cumplimiento regulatorio. Tenemos en cuenta las cuestiones tanto internas como externas, incluidas la autoridad y la capacidad de controlar e influenciar, las unidades organizacionales, los límites físicos, los requisitos legales y las obligaciones contractuales mientras vamos determinando el alcance de nuestro trabajo de EMS. Lumen está comprometida con el cumplimiento de los requisitos regulatorios ambientales correspondientes.

Prácticas y Procedimientos de Gestión Ambiental

Para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas en nuestras declaraciones de visión, el equipo EHS de Lumen evalúa y revisa nuestros programas empresariales, las instalaciones operativas y a los proveedores de gestión de residuos. Monitoreamos la actividad legislativa sobre medioambiente y colaboramos con otros grupos internos para desarrollar prácticas y procedimientos documentados que respalden el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables para impulsar un desempeño mejorado. Estas prácticas y procedimientos se encuentran disponibles para todos los colaboradores en la intranet de la compañía.

Ampliamos nuestro impacto sobre sustentabilidad ambiental participando del Panel de comunicaciones sobre medio ambiente, salud y seguridad (EHSCP), donde profesionales de EHS de toda la industria comparten las mejores prácticas, monitorean las cuestiones emergentes, y se contactan directamente con los hacedores de políticas comentando y brindando recomendaciones relacionadas con varias de las regulaciones propuestas.



Capacitación en Gestión Ambiental

Nuestra gente es central para el éxito de nuestros esfuerzos de EHS, y el equipo de EHS lleva adelante programas de capacitación para garantizar de que nuestros equipos sepan cómo sus actividades laborales afectan al medioambiente. El equipo EHS colabora con supervisores y gerentes para identificar requisitos de capacitaciones específicas de la tarea y desarrollar contenido relevante. Recursos internos y externos están a cargo de la capacitación para lograr y mantener el cumplimiento con las reglamentaciones federales, estatales y locales, y para cumplir con los estándares del sistema de gestión ambiental. La capacitación se brinda mediante una combinación de capacitaciones lideradas por el instructor y basadas en la web, campañas de concientización y reuniones facilitadas.

Instalaciones con Certificación ISO 14001

En 2020, Lumen agregó operaciones e instalaciones en Brasil a aquellas de Argentina Colombia, Perú, Ecuador, Chile y Reino Unido que están certificadas de conformidad con la norma ISO 14001 de sistema de gestión ambiental. Seguiremos evaluando las oportunidades para certificar más instalaciones en el futuro.

Incumplimiento de las leyes y reglamentaciones ambientales

Lumen dispone de más de 29.000 instalaciones a nivel global que están sujetas a leyes y reglamentos federales, estatales y locales. En 2020, Lumen registró solo tres instancias de incumplimiento que resultaron en multas por un total de US\$ 56.350.

Derrames significativos de productos químicos

En 2020, Lumen tuvo un derrame de combustible diésel en una instalación de Alabama. El incidente fue denunciado y resuelto con el estado.

Energía y emisiones

Para reducir nuestra huella de carbono, estamos identificando e implementando iniciativas de eficiencia energética y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GHG).

Objetivos basados en la ciencia

Instauramos dos objetivos basados en la ciencia (SBT) para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GHG) de la empresa.

SBT-1 tiene como objetivo reducir las emisiones de GEI de Alcance 1 y Alcance 2 absolutas anualizadas basadas en el mercado en un 18 por ciento. SBT-2 tiene como objetivo reducir las emisiones de GEI de Alcance 3 en un 10 por ciento. Ambos SBT tienen como año objetivo al 2025 en comparación con nuestro año de referencia 2018.

Cumplimos con el 44 por ciento del SBT-1 y alcanzamos el SBT-2 a fines de 2019. Adverta por favor que la información que Lumen remite a la CDP se completa por lo general en julio y se basa en los datos del año previo. Por consiguiente, los datos de las emisiones de GEI (Alcance 1, 2 y 3) para 2020 todavía están por determinarse.

Anunciamos nuestra oferta inaugural de notas relacionadas con la sustentabilidad a principios de enero de 2021. La oferta de notas relacionadas con la sustentabilidad está alineada con nuestros SBT y nuestro compromiso más amplio con las iniciativas de ESG.

Participación en la CDP.

En Lumen detallamos nuestro avance para reducir la huella de carbono en un informe anual sobre cambio climático que remitimos a la CDP (anteriormente Carbon Disclosure Project). La CDP es una organización independiente, sin fines de lucro que apunta a crear una relación continua y un diálogo significativo entre los accionistas, inversores y corporaciones acerca de las implicancias del cambio climático.

El informe CDP de Lumen incluye datos y métricas integrales relacionados con nuestras emisiones de GEI e iniciativas de reducción de emisiones, consumo de energía, compra de energías renovables y riesgos y oportunidades relacionados con el clima. La información que Lumen remite a la CDP se completa por lo general en julio y se basa en los datos del año previo. Por consiguiente, los datos de las emisiones de GEI (Alcance 1, 2 y 3) para 2020 todavía están por determinarse. **Para más información sobre la CDP y/o para visualizar el comunicado completo de Lumen, regístrese ante la CDP en: [CDP.net](https://www.cdp.net).** Los datos sobre las emisiones se presentan en la sección “Nuestras estadísticas y logros.”

En diciembre de 2020 la CDP le otorgó a Lumen la calificación “A-” por nuestros esfuerzos de 2019, colocándonos en el “nivel de liderazgo” y entre el 8% superior de las empresas participantes.

Instalaciones con Certificación ISO 50001

Las instalaciones de Lumen en Italia, Bélgica, Alemania, Francia, Países Bajos y el Reino Unido están certificadas de conformidad con la norma ISO 50001. Continuaremos con estas certificaciones y evaluaremos las oportunidades para expandirlas a otras instalaciones.

Iniciativas de Eficiencia y Reducción de Energía

Los equipos de gerenciamiento de la energía de Lumen lideran un programa activo para mejorar la eficiencia y minimizar las emisiones de GEI en nuestras instalaciones de todo el mundo. Las siguientes iniciativas ayudaron a Lumen a evitar 73.109 toneladas métricas de las emisiones de GEI en 2019:

- Implementación y mejora de los sistemas de control y gestión de la energía en los edificios
- Desarrollo de un centro de operaciones de red de energía (ENOC) para monitorear, gestionar y reducir de manera central el uso de la energía en las instalaciones mediante sistemas de gestión y control de energía y analítica de datos de avanzada
- Apagado de los equipamientos de infraestructura crítica subutilizados, incluidos los rectificadores en exceso y las plantas de energía
- Barrido, consolidación y/o actualización del equipo de switch de la red
- Instalación y/o actualización de los sistemas mecánicos para mejorar la eficiencia, incluida la instalación de motores de frecuencia variable y de ventiladores conmutados electrónicamente de velocidad variable
- Instalar retrofits y controles de iluminación LED
- Mejorar la gestión del flujo de aire de las instalaciones, incluyendo la implementación de contención de pasillo caliente - pasillo frío
- Incrementar el monitoreo e informes de efectividad en el uso de la energía
- Actualizar los sistemas de agua enfriada del sistema mecánico de las instalaciones
- Actualización, remplazo y retiro del sistema de las baterías UPS

Iniciativas de transporte

Mientras nuestros técnicos de campo responden a los clientes en todas nuestras comunidades, somos conscientes de nuestra responsabilidad de minimizar el impacto de nuestra flota en el ambiente. Según estimaciones de la Agencia de Protección Ambiental, las emisiones de GEI del transporte representan alrededor de una cuarta parte del total de las emisiones en Estados Unidos. Trabajamos para reducir las emisiones del transporte incluyen:



Flota

- Despacho y operación más eficiente de nuestra flota a través de la instalación de GPS en 9.670 vehículos de Lumen. Estas eficiencias dan como resultado ahorro en gasto de combustible como así también en la reducción de emisiones de GEI
- Uso de vehículos de combustible flexible, que producen emisiones de GEI significativamente menores que los vehículos tradicionales
- Revisión del impacto del uso de vehículos híbridos y eléctricos producidos en masa por los principales fabricantes

Iniciativas de energías renovables

En 2019, Lumen adquirió 280.189 megavatios hora de electricidad sin carbono procedente de fuentes renovables. Los datos sobre las energías renovables se presentan en la sección “Nuestras estadísticas y logros”.

Iniciativas de clientes

La Plataforma para Cosas Increíbles de Lumen ayuda a los clientes a reducir su consumo de energía habilitando tecnologías inteligentes, la desmaterialización y la virtualización. Alineamos nuestra Plataforma de Lumen con las metas de nuestros clientes para reducir los efectos del cambio climático con el fin de atraer más clientes comunicando nuestro éxito para apoyar estas tecnologías de reducción de consumo de energía.

En el proceso de hacer posibles cosas increíbles, la Plataforma Lumen está ayudando a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental:

- Trabajamos estrechamente con nuestros clientes para habilitar las arquitecturas de TI que reduzcan tanto los costos como la huella de carbono. Mientras ayudamos a nuestros clientes a transformar digitalmente sus negocios y a migrar las aplicaciones a la nube, creemos que nuestras soluciones reducen el consumo de energía y optimizan la utilización de recursos para sus entornos de TI.
- La creciente gama de servicios de Edge computing de Lumen habilita una variedad de soluciones que nuestros clientes pueden utilizar para mejorar su sustentabilidad. Desde el mantenimiento de la flota y el desarrollo de vehículos autónomos en el sector del transporte hasta la reducción del desperdicio de fabricación y el consumo de recursos en la agricultura, Edge Computing permite a los clientes adquirir, analizar y actuar sobre los datos en el lugar donde ofrecen el mayor valor.
- Como conector de soluciones de IoT (Internet de las cosas), Lumen no solo conecta dispositivos y sensores a internet, sino que también conecta objetivos de negocios con soluciones impulsadas por los datos que cuentan con el potencial de estimular insights analíticos más profundas y verdadero valor de negocios. Basados en los datos que adquirimos, consideramos que nuestros clientes están mejor posicionados para tomar decisiones en tiempo real que tengan el potencial de mejorar su eficiencia operativa y reducir el impacto ambiental.
- La gestión de energía remota a través de Lumen Smart Home permite que los clientes “gestionen desde cualquier lugar” las configuraciones de los termostatos y la capacidad de preprogramar prácticas eficientes de energía tales como encender y apagar las luces en horarios determinados.
- La minimización de las huellas de carbono a través de las soluciones de Lumen,

tales como VoIP, que reducen la necesidad de viajar también les han permitido a las empresas mejorar la resiliencia durante la pandemia de COVID-19 y aumentar la seguridad de las operaciones de negocio en una amplia gama de industrias.

- En 2020, Lumen se unió a los proveedores de servicios de Internet de banda ancha residencial y a los fabricantes de pequeños equipos de red para continuar nuestro trabajo para mejorar la eficiencia de nuestras redes. Este equipamiento incluye ítems tales como módems y ruteadores usados por los consumidores para acceder a los servicios. El objetivo principal del acuerdo consiste en incrementar la Eficiencia Energética del equipamiento de redes pequeñas promoviendo al mismo tiempo la innovación rápida e introducción oportuna de nuevas funcionalidades. Al menos el 90 por ciento del equipamiento adquirido para redes pequeñas debe cumplir con los estándares de eficiencia Energética establecidos por el acuerdo. El informe 2020 emitido por la firma de auditoría independiente D+R International mostró que casi el 100 por ciento de los nuevos módems, ruteadores y demás equipamiento de internet comprado y vendido en 2020 para el uso de banda ancha para consumidores de los EUA cumplía con los estándares de eficiencia de energía. Adicionalmente, los clientes de Lumen pueden acceder a la información sobre eficiencia/uso de la energía para sus módems aquí: [Módem Lumen Eficiencia de Energía](#).

Iniciativas de los colaboradores

Nuestra gente está colaborando para apoyar nuestros esfuerzos de sustentabilidad.



- **Grupos de Recursos de Colaboradores (Employee Resource Groups - ERG)**
 - Nuestros colaboradores están participando de una variedad de iniciativas ambientales a través de las oportunidades ofrecidas por los ERG de Lumen. Lea más acerca de los ERG de Lumen en este informe, en nuestra sección “Diversidad, inclusión y pertenencia (DIB)” .
- **“Going Green”**
 - Nuestros colaboradores están enviando sugerencias para prácticas ambientalmente sustentables a través de nuestra casilla de correo “Going Green”. Se evalúan las sugerencias para determinar formas factibles de implementarlas.
 - Nuestros colaboradores están aprendiendo sugerencias e ideas sobre sustentabilidad a través del Green Tip Board, un foro interno que exhibe prácticas tanto individuales como organizacionales que pueden ayudar a generar un impacto positivo.

- **Estaciones de carga para vehículos eléctricos (VE)**

- Nuestros colaboradores pueden conducir sus autos eléctricos al trabajo, en nuestra oficina de Broomfield, Colorado, porque tenemos acceso a cuatro estaciones de carga de dos puertos (Nivel 2-ChargePoint) con capacidad de hasta ocho vehículos eléctricos a la vez. Hasta fines de 2020, las estaciones de Broomfield han proporcionado un total combinado de 13.547 sesiones de carga (desde su implementación) evitando aproximadamente 58 toneladas de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Iniciativas de colaboración

Las iniciativas de sustentabilidad de Lumen están fortalecidas por nuestras alianzas con otras organizaciones que comparten nuestros compromisos.

- **Global Enabling Sustainability Initiative (GeSI)** - GeSI es una fuente líder de información imparcial, recursos y mejores prácticas para lograr la sustentabilidad ambiental y social a través de las tecnologías digitales. Lumen se unió a GeSI en 2020 y comenzó a utilizar sus recursos y mejores prácticas para promover nuestro programa de sustentabilidad.

Participamos de GeSI, una colaboración entre miembros de las principales empresas y organizaciones de tecnología de la información y comunicación (ICT) de todo el mundo.

- **Asociación de la Industria de las telecomunicaciones (TIA) - Grupo de trabajo de sustentabilidad corporativa (CSWG)** - Como miembro y contribuyente activo de TIA CSWG, Lumen trabaja conjuntamente con otros líderes de la industria para respaldar las metas y objetivos del CSWG de TIA. El grupo se focaliza en fomentar las mejores prácticas para el benchmarking de la compañía y del desempeño de la cadena de suministro, tales como establecer objetivos basados en la ciencia, oportunidades de reciclaje y debatir el futuro de la economía circular.

Agua

El cambio climático puede impactar la disponibilidad del suministro de agua, especialmente en áreas afectadas por sequías o que potencialmente puedan verse impactadas en el futuro. Utilizando el índice de calidad del agua del Instituto de Recursos Mundiales, Lumen evalúa sus operaciones en estas áreas y ha determinado que partes de Chile, México, Bélgica, España, Italia, India y Estados Unidos, todos países en donde operamos, podrían enfrentar un elevado riesgo de escasez de agua en el futuro. Estamos trabajando para reducir nuestro consumo de agua en general y especialmente en estos países de alto riesgo.

Fuentes de consumo y de descarga

El agua potable, la irrigación y las aguas residuales son los principales impactos del consumo y descarga de agua de Lumen. También utilizamos agua en los sistemas de enfriamiento en algunas instalaciones de Norteamérica. Rastreamos el consumo de agua y monitoreamos estrechamente las anomalías en el uso del agua para mejorar la eficiencia del consumo de agua y reducir el exceso de descarga en nuestros sitios. Los datos sobre el consumo de agua se presentan en la sección “Nuestras estadísticas y logros”.

Desechos

Estamos reduciendo los residuos a través de la minimización, reutilización y reciclado. Nuestros programas e iniciativas internos de gestión de residuos también se focalizan en la adecuada disposición de los residuos peligrosos. El equipo de EHS ayuda implementa métodos de gestión de residuos, enviando reportes anuales a los organismos

regulatorios respecto de la disposición de estos y auditando las instalaciones de la disposición a los fines de cumplir con la normativa ambiental. Lumen no fabrica los productos que usamos, aunque nos asociamos con proveedores que siguen los estándares ambientales aplicables.

Vea la sección de “Evaluación ambiental de proveedores” para información adicional.



Reciclaje y gestión del fin de la vida útil del producto

Impedimos que millones de kilos de equipamiento electrónico y de comunicaciones vayan a parar a terrenos de relleno cada año. Reciclamos equipos de telecomunicaciones y muchos otros artículos tales como baterías, postes de madera, electrónicos, cable de cobre, lámparas fluorescentes, aceites y solventes de las flotas. Lumen recicló más de 3.509 toneladas métricas de estos materiales en 2020.

Nuestro programa de devolución de módems/ruteadores posibilita que los clientes devuelvan sus módems/ruteadores, los que son o bien reutilizados o enviados a un reciclador certificado en R2 para su disposición.

Reciclaje de papel

Alentamos a nuestra gente a utilizar la impresión a doble cara, y las capacidades mejoradas del programa de trabajo electrónico han reducido la necesidad de papel. Debido a que utilizamos menos papel a medida que realizamos negocios, esperamos que nuestras cifras de reciclaje de papel disminuyan con el tiempo. Para garantizar la seguridad del papeleo que requiere eliminación, ya sea relacionado con el cliente, la empresa o el colaborador, nuestro programa de trituración segura posibilita que los colaboradores se deshagan de los documentos y medios de la empresa mediante prácticas de reciclaje responsables. En 2020, los sitios de Lumen compilaron, trituraron y reciclaron de manera segura aproximadamente 690 toneladas métricas de papel.

Evaluación ambiental de los proveedores

Los esfuerzos de sustentabilidad y cumplimiento ambiental de Lumen trascienden nuestros propios límites. Esperamos que nuestros proveedores demuestren el mismo compromiso cumpliendo con las normas y requisitos ambientales, incluidos los relacionados con:

- Gestión y disposición de materiales peligrosos
- Contaminantes en el aire, el suelo o el agua
- Protección de los recursos naturales, de la vida salvaje y de los humedales
- Reciclaje

Si bien nuestros proveedores son entidades independientes, sus prácticas comerciales pueden afectar o reflejarse en nuestra empresa. Por consiguiente, requerimos que nuestros proveedores revisen y cumplan con nuestro Código de Conducta para Proveedores, además de sus propios estándares comparables de conducta comercial ética, mientras realizan negocios con o en nombre de Lumen.

Nuestros proveedores deben hacer esfuerzos razonables para emplear servicios ambientalmente preferibles y energéticamente eficientes y deben trabajar con sus propios proveedores para evaluar y abordar los problemas ambientales y de sustentabilidad dentro de sus cadenas de suministro. Alentamos a los proveedores a implementar sistema de gestión ambientales y a focalizarse en monitorear y mejorar de manera continua su desempeño. A través de los contratos, Lumen requiere que sus proveedores proporcionen servicios comercialmente disponibles, que:

- Reduzcan o eliminen los desechos/materiales peligrosos
- Limiten el procesamiento de materiales especiales
- Utilicen servicios y productos que promuevan el uso de materiales no peligrosos,

recuperados, reciclados

Revisiones ambientales de los proveedores

Lumen realiza revisiones ambientales de aquellos proveedores que presentan los mayores riesgos potenciales para la empresa. Estas revisiones se hacen tanto mediante visitas en el lugar como por revisiones de los registros y se toman las acciones correctivas que sean necesarias.

Compras

Nuestros esfuerzos por reducir el impacto ambiental se extienden a nuestros procesos de compras.

- **EPA SmartWay** - nuestra membresía en el programa voluntario de transportistas de SmartWay de la EPA (Agencia de Protección Ambiental) nos permite reconocer a los socios que establecen y alcanzan metas para reducir las emisiones de GEI en sus operaciones de transporte de carga. El programa fomenta el uso de transportistas de carga que sean miembros de SmartWay, que estén mejorando su propia eficiencia de combustible, lo que ayuda a reducir los posibles impactos ambientales de las actividades de flete /carga.
- **Telecommunications Energy Efficiency Ratio (TEER)** - La TEER mide y cuantifica el consumo de energía de manera uniforme para los componentes de red. Lumen contribuye a garantizar que el nuevo equipamiento de red sea eficiente en el consumo de energía solicitándoles a nuestros proveedores la aplicación de las métricas TEER en el envío de las propuestas correspondientes.

Preparación para el clima

Cuando eventos relacionados con el cambio climático, tales como inundaciones severas, tormentas de viento, huracanes e incendios forestales impactan en nuestra capacidad de prestar servicios, nuestro equipo corporativo de Continuidad del Negocio (BCM) está listo para actuar:

Nuestro programa integral de continuidad del negocio se focaliza en la prevención, colaboración, comunicación, respuesta y recuperación para garantizar que podamos resolver los eventos disruptivos rápidamente. Nos preparamos para impactos potenciales mediante la evaluación de varios riesgos de cambio climático en nuestras operaciones en curso cuando consideramos inaugurar nuevas instalaciones y/o expandir nuestra red.

Cada año, nuestro equipo de continuidad de negocios les solicita a los equipos de nuestras unidades de negocio que evalúen la criticidad de sus procesos de negocios en el lugar o a nivel de red. Los procesos críticos están sujetos a un análisis de impacto de negocio que incluye criterios de materialidad y prioridades. El equipo identifica los tiempos de inactividad máxima permitidos, que impulsan los objetivos de tiempo de recuperación para los procesos y sistemas críticos. Los peligros y amenazas relacionados con el cambio climático considerados en este proceso incluyen inundaciones, disrupción de nuestra cadena de suministro, pérdida de personal o de las instalaciones debido a fenómenos naturales disruptivos, el impacto en la población causado por una pandemia, y disturbio civil. Nuestra estrategia, procesos y resultados generales de continuidad de negocio se comunican al equipo de liderazgo ejecutivo y se ponen a disposición de todos los colaboradores.



Nuestro compromiso – Gobernanza y capital social

Visión de sustentabilidad de gobernanza

La Plataforma de Lumen para Cosas Increíbles y las oportunidades que presenta la 4RI han creado una oportunidad estratégica para evaluar y mejorar nuestro programa de sustentabilidad y desarrollar informes adicionales para responder a diversos marcos, incluidos los estándares SASB (Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad) y las recomendaciones TCFD (Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima). Para alcanzar las metas de nuestro programa ESG, nuestros planes para 2021 incluyen participación con las partes interesadas acerca de sus perspectivas sobre sustentabilidad y cómo estamos mejorando nuestro programa y los nuevos planes de comunicaciones.

Gobernanza y liderazgo del Directorio

La ciudadanía corporativa responsable es una prioridad clave para nuestro Directorio y equipo de gestión. El Comité de Gobernanza Corporativa y Nominaciones de Lumen supervisa nuestra estrategia ESG y trabaja con nuestro equipo de gestión para evaluar nuestro programa ESG e identificar factores ambientales, sociales, de gobernanza y financieros significativos y los planes de comunicaciones y divulgación.

Puntos destacados de Gobernanza

Renovación de la gobernanza del directorio

- “Regla Rooney” para las vacantes abiertas del directorio
- Elecciones anuales de los directores
- Presidentes de comité independientes
- Presidente independiente - separación del presidente y del CEO
- Evaluaciones anuales del directorio y del comité
- Política de renuncia de directores ante cambio de circunstancias

Derechos de los accionistas

- Participación de los accionistas durante todo el año
- Proceso de nominación de los accionistas
- Acceso por representación de los accionistas
- Voto mayoritario para las asambleas de directorio
- Derecho de los accionistas a convocar a elecciones especiales
- Voto anual sobre remuneración de los socios (say-on-pay)



*Comité de nominaciones y gobernanza corporativa (NCG)		Comité de Riesgo y de Seguridad		Comité de Recursos Humanos y Compensaciones	
Supervisión de riesgo	Frecuencia	Supervisión de riesgo	Frecuencia	Supervisión de riesgo	Frecuencia
ESG	Cada dos años	Gestión de riesgo empresarial	Trimestralmente	Compensación de los ejecutivos	Trimestralmente
Aportes políticos	Anualmente	Seguridad cibernética	Trimestralmente	Estrategia del capital humano	Trimestralmente
		Ética y Compliance	Trimestralmente		
		Privacidad de los datos	Cada dos años		

El Directorio, junto con sus comités respectivos, revisa y supervisa los procesos de gestión de riesgo de Lumen de varias maneras, que incluyen la recepción de informes periódicos sobre nuestro programa de gestión de riesgo (ERM), diseñado para identificar de manera integral nuestros riesgos más significativos. Con el programa ERM, la gerencia desarrolla un plan de respuesta para riesgos priorizados como también para

planes de monitoreo y mitigación para otras áreas de foco de riesgo identificadas. La gerencia proporciona informes periódicos sobre el portfolio de riesgos y los esfuerzos de respuesta al Comité de Riesgos y Seguridad. El Directorio también trabaja con la gerencia para evaluar nuestros riesgos clave a corto y largo plazo y los esfuerzos de mitigación relacionados con informes financieros, planes estratégicos, operaciones, presupuestos de capital, funciones corporativas, unidades de negocios y otros factores operativos.

Estadísticas del Directorio



Seguridad digital

Seguridad cibernética

Como empresa de tecnología y comunicaciones que posibilita la transmisión global de grandes cantidades de información a través de redes propias o arrendadas, mantener la seguridad e integridad de la información y de los sistemas bajo nuestro control es una prioridad entre nuestros esfuerzos operativos de gestión de riesgos. Vemos a la ciberseguridad como un riesgo para toda la empresa, sujeto a control y monitoreo en varios niveles de gestión en toda la compañía. Como parte de nuestros esfuerzos de gestión de riesgos de seguridad cibernética, evaluamos regularmente nuestro programa, que incluye:

- Adecuación y efectividad de los controles internos de la empresa respecto de la seguridad cibernética
- Desarrollos y amenazas emergentes en seguridad cibernética
- Respuesta y planes de contingencia de seguridad cibernética en el caso de violaciones a la seguridad y interrupciones de otros sistemas

Para evaluar y mitigar los riesgos de la seguridad cibernética, implementamos un programa global de gestión de seguridad de la información que incluye salvaguardas administrativas, técnicas y físicas, y periódicamente contratamos a auditores y consultores internos y externos para evaluar y mejorar nuestro programa. La compañía contrata auditores y consultores externos independientes que están completamente acreditados bajo varios estándares de seguridad de la información, incluidos los administrados por la Organización Internacional para la Estandarización 270001, el Consejo de Normas de Seguridad de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI) y el Instituto Estadounidense de Contadores Públicos Certificados en SOC (controles de sistemas y de la organización). Las auditorías son una actividad continua que se ejecutan como mínimo una vez al año.

Privacidad de los datos

Además de asegurar nuestra red, también protegemos los datos y la información que Lumen compila, almacena, utiliza y comparte. Los datos de colaboradores y clientes

están encriptados, de acuerdo con los estándares de la industria o los requisitos legales, tanto en reposo como en transmisión. Adoptamos una política de minimización de datos diseñada para cumplir con las leyes estatales, de los EUA y de otras jurisdicciones internacionales correspondientes y garantizar las protecciones adecuadas al compartir información con terceros, incluidos los proveedores. Mantenemos otros planes y programas para gestionar nuestros riesgos de privacidad de datos, incluida una política de privacidad y un plan de respuesta a incidentes cibernéticos. Como parte del proceso de ERM, el Comité de Riesgos y Seguridad recibe informes sobre los esfuerzos y controles de protección de la privacidad de los datos para cumplir y mejorar los requisitos legales y de compliance en toda la empresa.

Capacitación sobre seguridad de la información

Lumen requiere que todos los colaboradores y contratistas participen de una capacitación anual sobre seguridad de la información diseñada para ayudar a nuestras partes interesadas internas a entender, reconocer y responder adecuadamente o escalar, riesgos potenciales sobre seguridad cibernética y de datos para nuestros clientes, proveedores, colaboradores y la empresa en su totalidad. La capacitación obligatoria cubre varios temas de seguridad de la información, entre ellos:

- Seguridad de los datos
- Riesgos de hackeo
- Amenazas internas
- Ingeniería social
- Malware
- Email y phishing
- Contraseñas efectivas
- Dispositivos móviles
- Navegación segura
- Aportes individuales a la seguridad de la información

Periódicamente revisamos el contenido y los temas del curso de capacitación para proveerles a los participantes información relevante, actualizada y útil.

Privacidad del cliente

Salvaguardar la información personal y proteger la privacidad de nuestras partes interesadas es una prioridad para Lumen. Al igual que muchas empresas, contamos con información sobre nuestros clientes que se utilizar para apoyar a nuestros productos y servicios. Asimismo compartimos los datos del cliente cuando son apropiados para cumplir con nuestros objetivos de negocio o cumplir con nuestras obligaciones legales. Tomamos las acciones razonables para proteger la información que poseemos sobre nuestros clientes y esperamos que quienes la compartan la protejan del mismo modo. La política de privacidad de Lumen describe cómo usamos y protegemos los datos que compilamos de nuestros clientes y sus opciones de privacidad. Nuestra Política de Privacidad se encuentra disponible en lumen.com/privacy.

Ética Corporativa y Compliance

El programa de ética corporativa y compliance de Lumen, supervisado por el Comité de riesgo y seguridad del Directorio, comunica los estándares éticos y legales que rigen nuestra conducta de negocios. Esperamos que nuestros colaboradores, representantes, socios comerciales y demás terceros con quienes hacemos negocios adopten nuestras prácticas éticas de negocios y actúen con el máximo nivel de integridad, de conformidad con las leyes aplicables, y las reglamentaciones del comercio y de la industria. Nuestro programa de compliance comunica estos valores y expectativas.

Actualizaciones al Código de Conducta Global y al Código de Conducta de los Proveedores

El Código de conducta de Lumen establece los principios básicos que guían nuestra conducta comercial, consistentes con nuestros Principios Comunes, y provee los recursos para buscar orientación e informar inquietudes. El compromiso de Lumen con las prácticas de negocio éticas y con el cumplimiento de las leyes se extiende a nivel mundial. En 2020, revisamos nuestro Código de Conducta para enfatizar nuestro compromiso global.

Asimismo actualizamos nuestro Código de Conducta para proveedores para que refleje mejor la naturaleza global de nuestras prácticas de negocio y fortalezca aún más nuestro compromiso con los derechos humanos a nivel mundial.

El Código de conducta de los proveedores establece los estándares de conducta que esperamos de nuestros proveedores, socios, contratistas, vendedores y demás terceros.

Reporte de Inquietudes - nuestra Línea de Integridad global

La cultura de Lumen se basa en la integridad, en la comunicación honesta y en el respeto mutuo. Nuestra Línea de Integridad es una hotline de compliance global, en varios idiomas que contribuye a preservar esta cultura proporcionándoles a nuestros colaboradores y partes interesadas un mecanismo para recibir orientación y cómo Informar sus Inquietudes 24/7. Nuestro personal puede contactarse con la Línea de Integridad desde cualquier lugar del mundo donde se encuentre, telefónicamente, por email o a través de la web. El equipo de ética y compliance revisa y rastrea cada reporte. Las denuncias por conducta inapropiada se remiten para su investigación, ya sea a Recursos Humanos o a nuestro equipo dedicado de investigaciones corporativas. Lumen no tolera las represalias por buscar orientación, dar a conocer sus inquietudes o participar de una investigación interna o externa. Evaluamos los datos de nuestra hotline trimestralmente, y rastreamos y monitoreamos la eficacia de nuestra hotline a través de analítica y encuestas, tales como nuestras encuestas anuales de participación de los colaboradores. En Lumen evaluamos y modificamos nuestro programa y capacitación periódicamente para identificar riesgos y garantizar una efectividad mayor en líneas generales.

Compromiso con los derechos humanos

Lumen está comprometida a abordar las cuestiones y riesgos de los derechos humanos dentro de nuestro negocio, a través de nuestra influencia y en la gestión de nuestras relaciones con terceros. Tanto nuestro Código de conducta como el Código de conducta de los proveedores tratan nuestra posición sobre temas directamente relacionados con los derechos humanos. En 2020, Lumen implementó una política global sobre derechos humanos delineando nuestras expectativas en áreas tales como la seguridad, los derechos individuales, la libertad de asociación, la diversidad, inclusión y trato justo, y las condiciones de trabajo incluidos el trabajo forzoso y el trabajo de niños. Capacitamos a nuestros colaboradores para ayudarles a reconocer y denunciar sus inquietudes en estas áreas.

No tolerancia del soborno ni de la corrupción

Lumen no tolera las prácticas de negocio corruptas ni los pagos carentes de ética, incluidos los sobornos y coimas. Nuestra política anticorrupción y el Código de Conducta de los proveedores exigen que nuestro personal y terceros con quienes hacemos negocios adhieran a todas las leyes antisoborno y anticorrupción aplicables, incluidas la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero y la Ley sobre Soborno del Reino Unido. Nuestro personal recibe capacitación anual sobre leyes y políticas anticorrupción, y complementamos dicha capacitación con sesiones de capacitación y comunicaciones dirigidas. Antes de ofrecer algo de valor, cualquiera sea el mismo, a funcionarios gubernamentales, nuestro personal debe dar a conocer el hecho y

obtener aprobación previa; y estos procesos se auditan periódicamente para evaluar su cumplimiento. Adicionalmente, comunicamos nuestra política anticorrupción a nuestros representantes, contratistas, socios y proveedores. Realizamos el proceso de due diligence para garantizar que cumplan con nuestros estándares de integridad y les pedimos que se comprometan de manera certificada a cumplirán todas las leyes y regulaciones aplicables.

Además, Lumen prohíbe estrictamente los delitos financieros, tales como lavado de dinero, facilitación de evasión impositiva, financiación del terrorismo, operaciones bursátiles fraudulentas y manipulación del mercado.

Cumplimiento con las leyes antimonopolio y de Defensa del consumidor

Lumen apoya la competencia justa en el mercado mundial. Reconocemos los beneficios de la competencia para los consumidores y del mercado libre y nos oponemos firmemente a las prácticas antimonopolio que suprimen el crecimiento económico. Nuestras políticas exigen el cumplimiento con todas las leyes antimonopolio y de competencia justa. Fortalecemos nuestras políticas a través de iniciativas de capacitación y comunicación y proporcionamos ejemplos basados en escenarios para garantizar de que nuestros colaboradores puedan reconocer, evitar y denunciar las conductas en contra de la defensa de la competencia.

A medida que avancemos con este propósito, lo iremos haciendo de manera ética y conforme con todas las leyes aplicables a nivel global. Encontrará información adicional sobre el programa de ética y compliance incluido el Código de Conducta global y la Línea de Integridad en

lumen.com/en-us/about/governance/board-committees.html.

Aportes políticos y transparencia

Un aspecto importante de nuestro trabajo para fortalecer a nuestras comunidades consiste en incentivar a nuestra gente para que participe activamente, incluidos el apoyo a candidatos e iniciativas políticas de su elección. Esperamos que nuestro personal y representantes cumplan con todas las leyes aplicables en materia de aportes políticos.

Lumen ha establecido varios Comités de Acción Política (PAC), organizaciones legalmente reconocidas que aceptan aportes voluntarios y realizan gastos para apoyar candidatos para cargos electivos. Solo los colaboradores elegibles pueden contribuir a un PAC de colaboradores de Lumen. No es intención de Lumen influir en los aportes o actividades políticas de los colaboradores.

Valoramos la gobernanza corporativa responsable y participamos del proceso político para que podamos formular políticas públicas que beneficien a nuestros clientes, accionistas y a las comunidades donde prestamos servicio. Somos transparentes en lo que respecta a nuestros aportes y gastos políticos y publicamos un informe semestral de aportes políticos en nuestro sitio web corporativo. Específicamente, este informe divulga nuestros aportes políticos corporativos y aquellos de nuestros comités de acción política de acuerdo con las leyes federales y estatales de financiamiento de campañas y aportes a asociaciones comerciales y organizaciones 501 (c)(4).

Gestión de la Continuidad del negocio (BCM)

Como parte de nuestra estrategia de gestión de riesgo, Lumen asume el compromiso de garantizar la resiliencia y supervivencia durante un incidente o interrupción de un negocio. BCM está diseñada para salvaguardar a los colaboradores, activos, partes interesadas y a la reputación de Lumen ante una interrupción del negocio potencial o real. Al alinearnos con los objetivos de la empresa y usar un marco basado en estándares comprobados, el programa de BCM de Lumen apoya un entorno de prevención, colaboración,



comunicación y respuesta, lo que nos permite recuperarnos eficazmente en caso de que ocurra un incidente de magnitud. Nuestra BCM adhiere a la ISO 22301:2012, el estándar internacional para la Gestión de continuidad del negocio (BCM) y contrata auditores internos y externos para que evalúen la eficacia del programa y el cumplimiento con los requisitos del cliente.

Nuestro BCM apoya la visión, la estrategia y los objetivos corporativos de Lumen con los siguientes objetivos: Anualmente, el BCM:

- Evalúa el propósito y las operaciones de cada unidad de negocios en la empresa, identificando amenazas, peligros e impactos potenciales para las prioridades críticas del negocio.
- Desarrolla estrategias para la mitigación, continuidad y recuperación
- Mantiene el servicio ininterrumpido siempre que le sea posible y, cuando es necesario, coordina la recuperación de las disrupciones del negocio de manera segura y rápida.
- Habilita la mejora continua revisando periódicamente la estrategia y desempeño del programa.

Como uno de los cuatro miembros principales del Concejo coordinador del sector de las comunicaciones en conjunto con el Centro de Coordinación Nacional del Departamento de Seguridad Interior de los EUA, para Lumen es fundamental proteger la operación de nuestra empresa y los negocios de nuestros clientes.

Nuestra visión

Apoyar a nuestras comunidades mientras construimos un sentido de comunidad

Nuestra misión

Multiplicar nuestro impacto apoyando las pasiones de nuestra gente y empoderándola para que avancen



Participación /Compromiso en la Comunidad

Lumen aspira a ser una influencia positiva en el mundo. Alcanzamos este objetivo a través del trabajo de nuestra gente en sus comunidades. Nos esforzamos por apoyar las pasiones e intereses de nuestro personal y lo empoderamos para hacer la diferencia. Nos enorgullece poder brindar muchas oportunidades de ser buenos vecinos ofreciendo voluntariamente nuestro tiempo y talento para apoyar las causas que más les importan a nuestros colaboradores.

En Lumen, focalizamos nuestras donaciones a las entidades benéficas en las pasiones de nuestros colaboradores, la próxima generación de innovadores, satisfaciendo las necesidades básicas a nuestras comunidades locales y causas ambientales. Apoya a las entidades sin fines de lucro de todo a través de los programas de subsidios Dollars for Doers, y equiparamos la cantidad de dinero donada en nuestra campaña anual de Donación de los colaboradores. Luchamos contra el hambre a través de equiparación en nuestra Campaña de la lucha contra el hambre. Adicionalmente, proveemos soluciones STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), en las escuelas de preescolar hasta los últimos grados de la educación primaria a través del programa de subsidios a Maestros y a la Tecnología.

Programa de voluntariado para los colaboradores y subsidios al voluntariado

Lumen fomenta el voluntariado todo el año y registramos miles de horas de servicio de voluntariado en nuestras comunidades, a nivel global, año tras año. Para honrar a los colaboradores que dan su tiempo y servicio a causas que para ellos son importantes, Lumen les otorga a los voluntarios subsidios para las entidades de beneficencia que estos elijan a través de nuestro programa Dollars for Doers. El programa posibilita que los colaboradores reciban hasta US\$1.000 por año calendario para entregárselo a la entidad de beneficencia elegible donde ellos son voluntarios. En 2020, entregamos más de 90 subsidios por un total de más US\$45.000 en apoyo de las actividades de voluntariado de los colaboradores. Lumen no incentivó la participación de sus colaboradores en proyectos de voluntariado que requiriesen de interacciones en persona durante gran parte del 2020 debido al COVID-19. Estamos orgullosos de

comunicar que nuestros colaboradores siempre bajo condiciones seguras registraron más de 17.000 horas de voluntariado para ayudar a nuestras comunidades que más ayuda necesitaron durante este año desafiante.

Nuestro foco en STEM



Estadísticas de los estudiantes P-TECH:

85%

primera generación de estudiantes universitarios que buscan empleo

43%

Estudiantes de idioma inglés

81%

subrepresentados o de ingresos bajos

33%

Mujeres

En Lumen pensamos que las generaciones futuras deberían contar con la tecnología, la educación y las habilidades necesarias para tener éxito en un mundo cada vez dependiente de la tecnología. Nuestro compromiso es fortalecer a nuestros jóvenes y a nuestras comunidades apoyando la educación de los jóvenes y las iniciativas focalizadas en la tecnología. Trabajamos con los estudiantes para incentivarlos desde temprana edad e interesarlos en el currículum de STEM. Los caminos de Tecnología en Secundaria y etapa Preuniversitaria (P-TECH) constituyen un programas en el que los voluntarios de Lumen trabajan con las escuelas para diseñar competencias y habilidades técnicas esenciales en el lugar de trabajo. Asistimos en el diseño de cursos para escuelas secundarias y educación preuniversitaria con un alcance y secuencia destinado a jóvenes estudiantes de bajos ingresos o con menor representatividad durante la escuela secundaria. Nuestra meta con este programa consiste en proveer especialización en la materia y oportunidades exclusivas para estos estudiantes para que imaginen un futuro en la tecnología y ojalá también, un futuro con Lumen.

Los estudiantes se postulan para P-TECH y se comprometen a un estudio de seis años para obtener un título asociado en Ciencias Aplicadas en Tecnología a través de una facultad comunitaria asociada. Cada año una nueva cohorte de estudiantes ingresa al programa P-TECH. Como respuesta al traspaso hacia un aprendizaje online debido al COVID-19, nuestra oferta de programas de estudio también cambió. Durante los ciclos lectivos 2019-2021, ofrecimos virtualmente “Lumen Learning Labs” en las áreas de inteligencia artificial, big data, seguridad cibernética y habilidades profesionales. Los profesionales de Lumen diseñaron material de contenido para los estudiantes y participaron con ellos de sesiones de paneles de expertos. Todos los estudiantes P-TECH recibieron la oportunidad de obtener distintivos especializados en P-TECH para completar el trabajo del curso. Asimismo brindamos clases virtuales sobre operaciones e información sobre el reclutamiento para estudiantes preuniversitarios de P-TECH.

Estamos orgullosos de nuestra población de estudiantes de P-TECH, quienes representan la primera generación de estudiantes universitarios que buscan empleo, estudiantes de idioma inglés (ELL), mujeres y estudiantes considerados

subrepresentados o de ingresos bajos. Estos estudiantes constituyen un aspecto importante de nuestro futuro, y nos enorgullece poder apoyarlos.



Subsidios a maestros y en tecnología

Para apoyar la educación STEM, Lumen ofrece a los maestros de preescolar hasta el 12º grado de las escuelas en todos los Estados Unidos, la oportunidad de obtener subsidios de hasta US\$5000 para implementar tecnología en sus aulas. En 2020, apoyamos a 44.767 estudiantes de 26 estados mediante la entrega de 113 subsidios por un total de US\$500.000.

Estamos orgullosos de que nuestro programa de subsidios a maestros y en tecnología haya proporcionado más de US\$11 millones desde su creación en 2008. Seguiremos apoyando el aprendizaje STEM en las aulas, Lumen retirará su programa de subsidios a maestros y en tecnología para reimaginar nuestro impacto en la educación STEM. En 2021, estamos alineando nuestros programas comunitarios con nuestras metas de negocio y ampliando nuestro alcance para apoyar a la educación innovadora basada en STEM a nivel mundial.

Ejemplo de entrega de subsidios a maestros y en tecnología

Nicole Hosek, maestra de la escuela primaria de Artes y Ciencias de Glacier Hill, se desempeña como especialista en STEM para estudiantes de 5º grado en su escuela. Nicole tenía el objetivo de integrar más tecnología en los salones de clase para ayudar a preparar a los estudiantes para hacer más ingeniería y ciencias de la computación, como lo requieren los puntos de referencia estatales. Gracias a los subsidios para maestros y en tecnología Nicole pudo comprar un set de kits de robótica para la clase. Estos kits ofrecen una variedad de opciones de construcción, posibilitando el crecimiento en áreas de STEM y permitiendo que los estudiantes expandan su creatividad y habilidades de codificación y de construcción. Nicole espera poder ampliar el conocimiento de sus estudiantes sobre el mundo de la robótica y prepararlos mejor para el mundo de la tecnología, en constante cambio.

Campaña de donación de los colaboradores

Lumen también les provee a los colaboradores un método para donaciones continuas a las entidades benéficas que apoyan. Durante la Campaña Anual de Donación de la Compañía, los colaboradores de los EUA pueden donar a las entidades elegibles 501(c) (3) a través de deducciones en la nómina. A su vez, la fundación de la empresa equipara estas donaciones en un 50 por ciento a elección de los colaboradores, ya sea del organismo al que están donando o de la United Way que presta servicios en su lugar de trabajo.



Los colaboradores de Lumen donaron

\$1.1 M **1,200** **\$500K** **47**

Donaciones individuales

Organizaciones sin fines de lucro individuales

Equiparación a org. de United Way en todos los EUA.

estados recibieron donaciones caritativas



Campaña de la lucha contra el hambre

En Lumen, sabemos que independientemente de la magnitud o de donde se encuentre una comunidad, el hambre es un problema. Desde 2009, venimos trabajando para luchar contra el hambre en nuestras comunidades a través de nuestra Campaña Anual de Lucha contra el Hambre.

A través de esta campaña, nuestro personal puede donar a los bancos de alimentos de todo el mundo y ayudar a concientizar sobre la inseguridad alimentaria en las comunidades que tenemos más cerca. Hemos provisto más de 81 millones de comidas desde la instauración del programa. En 2020, a través de las generosas donaciones de nuestros colaboradores y de la equiparación de la empresa, proporcionamos más de 400.000 comidas a personas necesitadas de todo el mundo.



PCs para la asociación de personas

Como las escuelas cerraron en respuesta a la pandemia del COVID-19 y los estudiantes se vieron en la necesidad de aprender en forma remota, la demanda de conectividad a internet creció drásticamente en importancia. Muchas familias de bajos ingresos se esforzaron para cumplir con las demandas de un entorno de aprendizaje remoto debido a factores tales como no contar con una computadora en el hogar. Para ayudar a los necesitados, Lumen apoyó a la organización sin fines de lucro, PC for People (PC para la gente), en su misión de brindar a las familias de bajos ingresos la oportunidad de tener una computadora en su hogar. En 2020, Lumen donó 1.982 computadoras y recicló 31.990 kilos de desechos electrónicos a través de PC para la gente. De las 3.241 personas que ayudamos a través de esta asociación, el 41 por ciento nunca había tenido una computadora, el 68 por ciento estaba desempleado y el 69 por ciento era afroamericano/ africano. En promedio, los hogares tenían un ingreso anual de US\$ 15.770 y tenían uno o más hijos por hogar. Donamos US\$ 75.000 a PCs para la gente para ayudar a generar un impacto más inmediato para quienes necesitan computadoras. Nuestras contribuciones han brindado a las familias acceso a servicios esenciales de telesalud, ayudado a los estudiantes con el aprendizaje en el hogar y brindado acceso al mundo a personas que buscaban trabajo durante un período de aislamiento.

Impacto de Lumen a través de PCs for People:

3,241

personas asistidas

68%

Desempleados

41%

Jamás habían
tenido una PC

69%

Afroamericanos

Línea de Vida/E-rate/atención médica rural

Lumen es un participante principal de los programas de Línea de Vida, E-rate y de atención médica rural de la FCC (de los EUA). Lifeline (Línea de vida) ayuda a los hogares de bajos ingresos a mantenerse conectados con el mundo exterior proporcionándoles determinados descuentos en servicio de voz o banda ancha mensual para usuarios residenciales que califiquen para dicha categoría. Los residentes de territorios de pueblos originarios pueden calificar para un descuento Lifeline adicional, como así también de apoyo para los costos de instalación inicial de nuevos servicios. E-rate brinda financiación para que escuelas y bibliotecas obtengan servicios de banda ancha, mientras que el de atención médica rural provee financiación para ayudar a los proveedores de atención médica a obtener los servicios necesarios. Estos programas ayudan a las escuelas, bibliotecas y sistemas de salud a mantenerse conectados para los recursos y servicios esenciales.

Nuestra oportunidad – Modelo de negocio e innovación



Innovación - Productos y Servicios sustentables

En Lumen creemos en la colaboración con las partes interesadas en toda nuestra cadena de valor para impulsar la excelencia operativa mediante la innovación continua. Empoderamos a nuestro personal y a los clientes, colaboramos con nuestros socios estratégicos y entregamos valor a nuestras comunidades e inversores, habilitando la pronta adopción de las tecnologías de la 4a Revolución Industrial.

La Plataforma de Lumen procura distribuir estas nuevas tecnologías en todas las industrias para cumplir con las metas de sustentabilidad. Consideramos que nuestra plataforma es un facilitador clave para las ciudades inteligentes, las fábricas y las granjas inteligentes, abordando los complejos desafíos de expandir las oportunidades y de brindar un crecimiento sustentable en un mundo de recursos finitos.

Lumen formó un equipo dedicado e innovador de líderes de negocios, tecnólogos y estrategias focalizados en impulsar la innovación. Entre los múltiples beneficios de sustentabilidad de nuestros proyectos de innovación, algunos de los más promisorios son:

- En nuestro Edge Experience Center, la capacidad de ver y experimentar de primera mano el potencial de las soluciones de Lumen Edge Computing para dar soporte a los proyectos de IoT que mejoran la eficiencia de la energía de sus oficinas, hospitales, fábricas, lugares de trabajo y granjas.
- La evolución continua de un conjunto de herramientas de habilitación de plataforma, incluidas las interfaces de programación de aplicaciones (API) basadas en una arquitectura abierta y modular, que permite la implementación de los servicios de baja latencia que impulsan la reducción de desechos en tiempo real y la optimización del uso de energía y agua en aplicaciones industriales.



- Capacidades de monitoreo y analítica de la nube que transforman los datos de información en crudo a insights accionables, que impulsan la automatización y reducen el riesgo de inactividad en la fabricación.
- Soluciones inalámbricas privadas que mejoran la eficiencia de operaciones a gran escala, como sitios de construcción, campus y comunidades, ayudando a reducir el desperdicio y el uso de energía al tiempo que mejora la seguridad de los trabajadores y los ciudadanos.
- Tecnologías de red de vanguardia como SD-WAN de código abierto y aceleración del acceso a datos que permiten a las empresas extender el uso de herramientas de informes a sitios remotos, reducir el movimiento innecesario y la duplicación de datos y disminuir el consumo general de los recursos de TI.
- La aplicación de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático para monitorear y administrar de manera proactiva los dispositivos de IoT de próxima generación, incluido el autoaprovisionamiento para abordar desafíos urgentes como la atención médica de emergencia y el auxilio en casos de desastre.
- Red polimórfica y sistemas integrados que permiten la automatización impulsada por la inteligencia artificial de los recursos de TI, que mejoran su propio rendimiento y se adaptan a las condiciones ambientales cambiantes en tiempo real.

El hilo común que atraviesa todos estos esfuerzos es vincular el valor comercial a las mejoras de sustentabilidad facilitadas por las innovaciones y la plataforma de Lumen. Lumen trabaja con un espíritu de colaboración con los socios y clientes de la alianza para incluir nuevos servicios innovadores al mercado rápidamente, al mismo tiempo que garantiza el cumplimiento de los estándares aplicables de seguridad, privacidad y resiliencia.

Uno de los beneficios más prometedores de la 4RI es el empoderamiento de los usuarios, gobiernos y empresas para colaborar y aprovechar la potencia de las nuevas tecnologías para promover el progreso humano. Lumen provee una plataforma para las cosas increíbles que haremos juntos para sostener dicho progreso en el largo plazo.

Creando una internet más segura

Black Lotus Labs, nuestra división de investigación de amenazas es un reflejo directo de nuestra dedicación e inversión para focalizarnos en una profunda inteligencia sobre amenazas basada en la red. El equipo de Black Lotus Labs está integrado por profesionales de la seguridad y científicos de datos que analizan y responden a las amenazas cibernéticas en toda la red de Lumen: persiguiendo, identificando y observando a los actores maliciosos que intentan sacar ventaja de códigos maliciosos. Luego, el equipo revisa sus protocolos activados por tiempo (TTP) para identificar la infraestructura y el comando y los controles (C2) que están utilizando para poder validar las amenazas en Internet. Una vez verificados, los derriban. Lo hacen para ayudar a proteger internet compartiendo nuestra inteligencia sobre amenazas con la comunidad de seguridad, notificando a las víctimas y mitigando proactivamente las amenazas cibernéticas conocidas.

Desde 2013, Black Lotus Labs ha sentado las bases de la conducta del backbone global de Lumen mediante la ingesta y análisis de miles de millones de registros de datos para luego usar esta línea de base con el fin de detectar anomalías potencialmente maliciosas. Todos los días, los modelos de machine learning desarrollados por Black Lotus Labs ingieren más de 139 mil millones de sesiones de NetFlow y aproximadamente 771 millones de consultas DNS. Correlacionamos estas amenazas rastreadas contra nuestros metadatos de NetFlow y DNS para alertar a los clientes sobre un compromiso potencial. El descubrimiento y validación de amenazas realizado por Black Lotus Labs impulsa la fidelidad de nuestra profunda inteligencia basada en la red.

Más información en: lumen.com/en-us/security/black-lotus-labs.html.

Gestión de los proveedores

Lumen trabaja con proveedores y terceros como parte de nuestra cadena de suministro para alcanzar los objetivos de nuestro negocio. Muchos de estos proveedores pertenecen a los sectores de la tecnología y de las telecomunicaciones. Tal como se manifiesta en el Código de conducta para proveedores de Lumen, la empresa espera que todos los proveedores con los que hace negocios adopten y compartan su compromiso con la integridad y el cumplimiento de la ley, y adoptan determinadas medidas para asegurarse de que los proveedores compartan sus valores.

Todos los proveedores deben cumplir con el Código de conducta para proveedores de Lumen. El Código de proveedores requiere que estos actúen con integridad y cumplan con las leyes, estipulando lo siguiente:

- Los proveedores deben compartir el compromiso de Lumen con los derechos humanos y prohibir y evitar el uso de cualquier forma de trabajo forzoso o trabajo infantil.
- Los proveedores deben reconocer y proteger la libertad de asociación de los empleados.
- Los proveedores deben mantener un ambiente de trabajo saludable y seguro para sus colaboradores y representantes y cumplir con las leyes de salud y seguridad aplicables.
- Los proveedores deben cumplir con todas las leyes ambientales.

Lumen participa de un sólido proceso de due diligence para los proveedores. Además, nuestros acuerdos con proveedores requieren la realización de una certificación con respecto al cumplimiento de las leyes contra el soborno, los requisitos de comercio internacional y las disposiciones sobre minerales en zonas de conflicto. Los acuerdos con proveedores de Lumen también contienen derechos de auditoría para el cumplimiento del Código de proveedores y las disposiciones sobre el código de ética. Lumen participa en evaluaciones de ciertos proveedores de alto riesgo, incluida la evaluación de las prácticas de ética, seguridad y medio ambiente y sustentabilidad de los proveedores.

Diversidad de los proveedores



“ Lumen es líder en tecnología. La diversidad de proveedores y vendedores representa una ventaja estratégica en nuestra jornada hacia la transformación. La diversidad de proveedores y vendedores contribuye a crear valor para nuestros clientes y accionistas proporcionándonos el insight de negocios que solo proviene de incluir una perspectiva intercultural sobre innovación, desempeño y rentabilidad.”

— Jeff Storey, Presidente y CEO de Lumen

La organización sobre la Diversidad de los Proveedores corporativos forma parte integral de la cadena global de suministro y de compras de Lumen. Este equipo identifica y alienta las oportunidades de negocio para la adquisición de productos y servicios de pequeñas empresas certificadas como así también de empresas dirigidas y que apoyan a mujeres, minorías, veteranos discapacitados, personas con discapacidades y personas de la comunidad LGBTQ+.

Nuestras estadísticas y logros

La siguiente es una instantánea de las métricas ESG de Lumen. Como la nueva evaluación de materialidad se completará en 2021, es probable que agreguemos nuevas métricas en los informes futuros. De igual modo podrían cambiarse o eliminarse algunas métricas. Consideramos que la nueva evaluación de materialidad de Lumen ayudará a identificar e informar los riesgos y oportunidades clave de ESG más relevantes e importantes para nuestras partes interesadas.

Datos de la fuerza laboral

Representación de género de los colaboradores a nivel mundial (%)

	Mujeres	Hombres	N/A*
Gerenciamiento	28,3%	71,7%	0,1%
Técnicos	19,1%	80,8%	0,0%
Resto de los colaboradores	31,0%	69,0%	0,0%

Grupo racial/étnico de los colaboradores de EUA (%)

	Asiáticos	Negros o afroamericanos	Hispanos o latinos	Blancos	Otros	N/A*
Gerenciamiento	5,1%	4,3%	5,8%	82,7%	1,9%	0,3%
Técnicos	11,1%	5,6%	6,0%	74,1%	2,9%	0,3%
Resto de los colaboradores	3,3%	9,1%	9,2%	75,1%	3,1%	0,2%

Notes: 1. Clasificaciones de trabajo basadas en códigos EEO-1. 2. Los códigos EEO-1 se aplican solo a los EUA. 3. Mapeado a puestos de trabajo globales que se correlacionaban con puestos de trabajo de EUA / Código OFCCP donde corresponda para determinar la representación de género a nivel mundial. 4. Los números se pueden redondear.

Métricas de salud y seguridad

Categoría	Unidad	Promedio por industria (últimos años)	2020	2019	2018
Estados Unidos					
Tasa de lesiones de alto impacto	Por 100 colaboradores por año	No informado	0,16	0,31	0,32
Tasa total registrable de incidentes	Por 100 colaboradores por año	2,8	1,9	2,25	2,28
Mortalidad de los colaboradores	#	N/A	0	0	0
EMEA					
Tasa de lesiones de alto impacto	Por 100 colaboradores por año	No informado	0	0	No informado
Tasa total registrable de incidentes	Por 100 colaboradores por año	No informado	0,32	0,48	No informado
Mortalidad de los colaboradores	#	N/A	0	0	No informado
LATAM					
Tasa de lesiones de alto impacto	Por 100 colaboradores por año	No informado	0	0	No informado
Tasa total registrable de incidentes	Por 100 colaboradores por año	No informado	0,09	0,69	No informado
Mortalidad de los colaboradores	#	N/A	0	0	No informado

- **Las Lesiones de alto impacto** son lesiones relacionadas con el trabajo que resultan en el fallecimiento o lesiones de las cuales el trabajador no puede, o no se espera que se recupere por completo al estado de salud anterior a la lesión dentro de los 6 meses.
- **Las lesiones registrables para los EUA y LATAM** se basan en las regulaciones por país
- **Las lesiones registrables para EMEA** incluyen aquellas que derivaron en un tratamiento médico más allá de los

primeros auxilios, incluidos los casos ergonómicos que involucran consultas y/o tratamientos médicos.

- Las cifras de la tasa total de lesiones registrables de 2019 para EMEA se volvieron a calcular desde la publicación anterior del informe ESG a causa de: a) datos de exposición mejorados, y b) redefinición de "lesiones registrables"
- Las cifras de la tasa de lesiones de alto impacto 2018 (EUA) y 2019 (EUA, EMEA, LATAM) fueron recalculadas desde la publicación anterior del informe ESG a causa de: a) datos de exposición mejorados y/o b) redefinición de "lesiones de alto impacto"

Objetivos y métricas ambientales

Métricas de sustentabilidad ambiental								
Categoría	Medida	Escala	Unidad	Objetivo / Meta	2020	2019	2018	Objetivo/Meta estatus
Emisiones de GEI	Alcance GEI 1	Miles	Toneladas métricas de CO2e	Ver debajo objetivo de Alcance 1+2 combinado	En proceso de cálculo	264	278	Ver debajo objetivo de Alcance 1+2 combinado
	Alcance GEI 2 (basado en el mercado)	Miles	Toneladas métricas de CO2e	Ver debajo objetivo de Alcance 1+2 combinado	En proceso de cálculo	1.876	2.048	Ver debajo objetivo de Alcance 1+2 combinado
	Alcance 1+2 de GEI (combinado)	Miles	Toneladas métricas de CO2e	SBT-1: 18% reducción (de Alcance 1+2) para 2025 comparado con 2018	En proceso de cálculo	2.140	2.326	Se alcanzó el 44% del objetivo
	Alcance 3 de GEI (upstream)	Miles	Toneladas métricas de CO2e	SBT-2: 10% reducción (de alcance 3 emisiones upstream) para 2025 comparado con 2018	En proceso de cálculo	1.521	1.776	Cumplido
Energías renovables	Adquisición renovable	Miles	MWh	Incremento	En proceso de cálculo	280.189	195.368	En proceso de cumplimiento

- Las cifras de emisiones de GEI y energías renovables de Alcance 1, 2 y 3 de 2020 aún se están calculando; la información que Lumen envía a CDP generalmente se completa en julio y corresponde al período anterior
- Para las emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y 3 de 2018 se estableció un nuevo criterio, principalmente debido a la identificación de recursos adicionales de GEI
- La cifra de compra de renovables de 2019 incluye 30.038 MWh relacionados con compras de energía renovable en Brasil para las cuales el proveedor no pudo proporcionar certificados de origen

Índice de la Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad (SASB)

Estamos en proceso de desarrollo de nuestro programa SASB, no obstante, en un esfuerzo por brindar transparencia para nuestras partes interesadas, estamos respondiendo por primera vez al SASB para el sector de Tecnología y Comunicaciones, alineándonos con los sectores de Telecomunicaciones y Servicios de Software y de TI. Todos los datos corresponden al período finalizado el 31 de diciembre de 2020, salvo aclaración en contrario. La información que sigue es una concordancia general, entendida solo como un indicador de nuestra intención de alinearnos con las métricas recomendadas. La información o el nivel de detalle pueden cambiar después de completar nuestra evaluación de materialidad.

Métrica de medición	Código	Respuesta/Lugar
Huella ambiental de las operaciones		
(1) Total energía consumida,	TC-TL-130a.1 /	(1) 5.594.205 MWh (2019)
(2) porcentaje grilla electricidad,	TC-SI-130a.1	(2) 95% (2019)
(3) porcentaje renovable,		(3) 5% (2019)
(1) Total energía retirada,	TC-SI-130a.2	(1) 484.254.000 galones (en Norteamérica)
(2) total agua consumida, porcentaje de c/u en regiones con estrés de agua de línea de base alto o extremadamente alto		(2) 
		Para más información, por favor consulte la sección de "Agua" de este informe.
Debate sobre la integración de consideraciones ambientales en la planificación estratégica para las necesidades de data center	TC-SI-130a.3	Por favor, consulte la sección sobre "Iniciativas de Eficiencia y Reducción de Energía" de este informe
Privacidad de los datos y libertad de expresión		
Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad conductual y la privacidad del cliente/usuario	TC-TL-220a.1 / TC-SI-220a.1	Por favor, consulte la sección sobre "Privacidad de datos" y "Privacidad del cliente" de este informe
Cantidad de clientes/usuarios cuya información se utiliza para fines secundarios	TC-TL-220a.2 / TC-SI-220a.2	
Cantidad total de pérdidas monetarias como consecuencia de los procesos legales asociados con la privacidad del cliente/ usuario	TC-TL-220a.3 / TC-SI-220a.3	
(1) Número de solicitudes de cumplimiento de la ley para información del cliente/usuario, (2) número de clientes/usuarios cuya información se solicitó, (3) porcentaje que fue divulgado	TC-TL-220a.4 / TC-SI-220a.4	
Listado de países donde los productos o servicios centrales están sujetos a monitoreo, bloqueo, filtrado de contenido o censura requerido por el gobierno.	TC-SI-220a.5	
Seguridad de los datos		
(1) Cantidad de violaciones a los datos, (2) porcentaje que involucra información identificable personalmente (PII), (3) cantidad de clientes/usuarios afectados	TC-TL-230a.1 / TC-SI-230a.1	
Descripción del abordaje para identificar y tratar los riesgos para la seguridad de los datos, incluyendo el uso de estándares de seguridad cibernética de terceros.	TC-TL-230a.2 TC-SI-230a.2	Por favor, consulte la sección sobre "Seguridad cibernética" de este informe.
Reclutamiento y gestión de una fuerza de trabajo global, diversa y calificada		
Porcentaje de colaboradores de (1) otras nacionalidades y (2) ubicados offshore	TC-SI-330a.1	Actualmente no divulgamos los datos conforme lo especificado, sin embargo, al 31 de diciembre de 2020 teníamos cerca de 39.000 colaboradores en todo el mundo, de los cuales aproximadamente el 18% trabaja fuera de los EUA (incluidos los estadounidenses que trabajan en jurisdicciones fuera de EUA).
Participación de los colaboradores como porcentaje	TC-SI-330a.2	[respuesta a determinar según clarificación del proceso de encuesta]- en evaluación para posibles informes futuros



- en evaluación para posibles informes futuros

Porcentaje de representación de género y grupo racial/étnico para (1) gerentes, (2) personal técnico, y (3) el resto de los colaboradores	TC-SI-330a.3	Por favor, consulte la sección sobre "Datos de la fuerza laboral" de este informe.
Gestión del final de la vida útil del producto		
(1) Materiales recuperados a través de programas de devolución, porcentaje de materiales recuperados que fueron (2) reutilizados, (3) reciclados y (4) depositados en vertederos	TC-TL-440a.1	Consulte la sección "Gestión del reciclaje y el fin de la vida útil del producto" de este informe para obtener más información sobre nuestro programa de devolución.
Protección de la propiedad intelectual, conducta competitiva e internet abierta		
Cantidad total de pérdidas monetarias como consecuencia de los procesos legales asociados con reglamentaciones de conductas anticompetitivas	TC-TL-520a.1 TC-SI-520a.1	
Velocidad promedio real de descarga sostenida de (1) contenido propio y asociado comercialmente y (2) contenido no asociado	TC-TL-520a.2	
Descripción de riesgos y oportunidades asociados con neutralidad de red, peering pago, calificación cero y prácticas relacionadas.	TC-TL-520a.3	
Gestión de riesgos sistémicos y disrupciones tecnológicas		
(1) Frecuencia promedio de interrupción del sistema y (2) duración promedio de interrupción del cliente	TC-TL-550a.1	
Número de (1) problemas de desempeño y (2) interrupciones del servicio; (3) tiempo de inactividad total del cliente	TC-SI-550a.1	
Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin obstáculos durante las interrupciones del servicio / Descripción de los riesgos de continuidad del negocio relacionados con la disrupción de las operaciones	TC-TL-550a.2 / TC-SI-550a.2	Por favor, consulte la sección sobre "Gestión de continuidad del negocio" de este informe.
Métrica de la actividad		
Cantidad de suscriptores inalámbricos	TC-TL-000.A	
Cantidad de suscriptores alámbricos	TC-TL-000.B	
Cantidad de suscriptores a banda ancha	TC-TL-000.C	Al 31 de diciembre de 2020, prestamos servicio a 4,5 millones de suscriptores de banda ancha del sector consumidores. Nuestra metodología para contabilizar los suscriptores de banda ancha, sector consumidores, probablemente no sea comparable con la de otras empresas.
Tráfico de red	TC-TL-000.D	
(1) Número de licencias o suscripciones, (2) porcentaje basado en la nube	TC-SI-000.A	
(1) Capacidad de procesamiento de datos, (2) porcentaje tercerizado	TC-SI-000.B	
(1) Cantidad de almacenamiento de datos, (2) porcentaje tercerizado	TC-SI-000.C	

 - en evaluación para posibles informes futuros

Índice del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD)

Estamos respondiendo por primera vez al TCFD. Estamos en el proceso de implementar nuestro programa TCFD; sin embargo, estamos comprometidos en brindar transparencia en nuestra gestión de riesgos de cambio climático, gobernanza y desempeño, y brindamos la información que sigue basada en nuestras respuestas de CDP proporcionadas en 2020. La información que sigue es una concordancia general, entendida solo como un indicador de nuestra intención de alinearnos con las métricas recomendadas. La información o el nivel de detalle pueden cambiar después de completar nuestra evaluación de materialidad. A continuación se brinda un resumen de nuestras divulgaciones recomendadas de TCFD. Para más información sobre nuestra estrategia climática, por favor consulte nuestra respuesta de CDP disponible en [CDP.net](#).

INFORME TCFD

ÍTEM DE DIVULGACIÓN	DIVULGACIÓN RECOMENDADA	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA DE LUMEN
Gobernanza	a. Supervisión del directorio	Describir la supervisión del Directorio de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C1.1, C1.1a, C1.1b (Pág. 4-6)
	b. Rol de la gestión	Describir el rol de la gestión para evaluar y gerenciar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C1.1, C1.2, C1.2a (Pág. 7-8)
Estrategia	a. Riesgos y oportunidades	Describir los riesgos y oportunidades relacionados con el clima identificados por la organización en el corto, mediano y largo plazo	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C2.1, C2.2a (Pág. 9, 15)
	b. Impacto en la organización	Describir el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en los negocios, estrategia y planificación financiera de la organización.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C2.1b, C2.3, C2.3a, C2.4a (Pág. 10, 18-33)
	c. Resiliencia de la estrategia	Describir el impacto potencial de diferentes escenarios, incluido un escenario de 2°C, en los negocios, estrategia y planificación financiera de la organización.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C3.1, C3.1a, C3.1c (Pág. 33-34) Estamos en el proceso de desarrollar/completar los análisis de escenarios.
Gestión de riesgo	a. Procesos de gestión de riesgo	Describir los procesos de la organización para identificar y evaluar los riesgos relacionados con el cambio.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C2.2 (Pág. 10-15)
	b. Procesos de gestión de riesgo	Describir los procesos de la organización para gestionar los riesgos relacionados con el cambio.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C1.2a, C2.2 (Pág. 7, 10-15)
	c. Integración de la Gestión general del riesgo	Describir cómo se integran los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima en la evaluación general de riesgos de la organización.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C1.1b, C1.2a, C2.1b, C2.2 (Pág. 5-8, 10-15)
Métricas y Objetivos	a. Métricas relacionadas con el clima	Divulgar las métricas utilizadas por la organización para evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima en línea con su estrategia y proceso de gestión de riesgos.	La tabla "Métricas de sustentabilidad ambiental" de este informe contiene métricas establecidas relacionadas con la eficiencia de los recursos y las fuentes de energía. Estamos en el proceso de desarrollar métricas adicionales relacionadas con nuestros riesgos y oportunidades relacionados con el clima.
	b. Emisiones de GEI de Alcance 1, 2, 3	Divulgar el Alcance 1, 2 y, si corresponde, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Alcance 3 y los riesgos relacionados.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C6.1, C6, C6.2, C6.3, C6.4, C6.5, C7.7a (Pág. 48-57) y tabla de "Métricas de Sustentabilidad ambiental" de este informe.
	c. Objetivos relacionados con el clima	Describir los objetivos utilizados por la organización para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima y desempeño contra los objetivos. Divulgar el Alcance 1, 2 y, si corresponde, las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Alcance 3 y los riesgos relacionados.	Respuesta de cambio climático de CDP 2020 - C4.1, C4.1a (Pág. 36, -38) y tabla de "Métricas de Sustentabilidad ambiental" de este informe.

Distinciones y premios de Lumen



- Índice de Igualdad de Discapacidad del 100% "Mejores lugares para trabajar para personas con discapacidades en 2020"
- Revista Apertura: Listado de los mejores empleadores 2020
- Premio a la Excelencia ATLANTIC-ACM 2020 al Proveedor de Servicios Mayoristas a nivel Global
- Recibió la calificación "A-" de CDP en 2020 – Alcanzando el "Nivel de liderazgo"
- Las 100 principales empresas sustentables de Barron en 2020
- CRN 2020 Women of the Channel (Mujeres del Canal)
- Lista de los mejores empleadores para la diversidad en los Estados Unidos, de Forbes.
- Frost & Sullivan: Premio a la Empresa de Servicios Corporativos del Año 2020 en América Latina.
- Frost & Sullivan: Máximo innovador en el mercado de Ethernet de operadores para empresas en los EUA.
- Distinguida como la Mejor entre los mejores empleadores por Black Employment y Entrepreneur Journal y la revista Hispanic Network Magazine
- Índice de Igualdad Corporativa 2020 de Human Rights Campaign - 100% de puntuación
- En la lista de FTSE4Good en 2020
- Lumen nombrada como Empleador Promotor de la Alianza de Veteranos y el Departamento de Asuntos de Veteranos de Oklahoma, 2020
- El Programa de Socios de Canal de Lumen obtuvo la calificación de 5 estrellas de CRN por segundo año consecutivo
- Military Times "Mejor para veteranos": Empleadores 2020
- Asociación de Empresas de Veteranos de Guerra: listado de las mejores compañías de los Estados Unidos comprometidas en trabajar con empresas de veteranos.
- Figura en la lista del Mejor servicio al Cliente de Newsweek 2021
- Clasificada entre los "50 primeros empleadores" en los EUA en cinco revistas dentro del portfolio de Publicaciones de Igualdad de oportunidades, que incluyen Equal Opportunity, Woman Engineer, Minority Engineer, Careers & disABLED, y STEM

Workforce Diversity

- Compañía de seguros estándar Defensor de posibilidades en el lugar de trabajo 2020
- Iniciativa de The Civic 50 Colorado 2020, distinguida por Points of Light en con CSR Solutions of Colorado, reconociéndola entre las empresas del estado, más preocupadas por la comunidad
- Figura en la lista de los 100 principales contratistas de TI del gobierno federal de Washington Technology en 2020

La información del presente informe queda sujeta a cambios y Lumen no estará obligada a divulgar dichos cambios. Lumen podrá actualizar, enmendar, completar o de algún modo modificar la información mediante informes o presentaciones posteriores. Los contenidos de este informe voluntario de ESG se nutren de varios marcos, incluidos los estándares y recomendaciones. Dichos marcos diversos definen los conceptos significativos de manera diferente y no es nuestra intención reconciliar dichas diferencias en nuestro abordaje integral de ESG. Planeamos continuar ampliando nuestras divulgaciones relacionadas con ESG e incrementar la alineación con los marcos de referencia, aun cuando los mismos continúen evolucionando rápidamente. A medida que los marcos de divulgación o los requisitos de presentación de informes cambian en todo el mundo, la información que compartimos y la forma en que se comparte puede cambiar con el tiempo. Si bien las métricas seleccionadas reciben una garantía limitada de un tercero independiente, este es inherentemente un proceso menos riguroso que la garantía razonable que se busca en un trabajo de auditoría típico. Nuestra incapacidad para lograr avances en nuestras métricas de manera oportuna, o en absoluto, podría afectar negativamente nuestro negocio, desempeño financiero o crecimiento. Las referencias en este Informe ESG a determinados puntos de datos no deben interpretarse como una caracterización con respecto a la "materialidad" de dicha información, evaluada en el contexto de la legislación de títulos valores de los EUA. A excepción de la información histórica y fáctica, los asuntos establecidos en este Informe ESG identificados por palabras como "hará", "debería", "espera", "anticipa", "cree", "planea", "pretende" y expresiones similares son declaraciones prospectivas según lo definen las leyes federales sobre títulos y valores y están sujetas a las protecciones de "puerto seguro" que se establecen en ellas. Estas declaraciones prospectivas no son garantías de resultados futuros y se basan únicamente en las expectativas actuales y están sujetas a diversas incertidumbres. Los eventos y resultados reales pueden diferir materialmente de los anticipados por nosotros en dichas declaraciones por diversos motivos, incluidos aquellos debatidos en este Informe ESG y en el Artículo 1A, "Factores de riesgo", y en otras partes de nuestro Informe anual en el Formulario 10-K para el año finalizado el 31 de diciembre de 2020, según lo actualizado por la Parte II, Ítem 1A, "Factores de riesgo" en nuestros Informes trimestrales presentados posteriormente en el Formulario 10-Q y otros documentos que periódicamente presentamos ante la Comisión de Títulos y Valores de los EUA. Podemos cambiar nuestras intenciones o planes sin aviso previo en cualquier momento y por cualquier motivo.

Lumen Technologies, Inc.

100 CenturyLink Drive
Monroe, LA 71203

in LinkedIn: [/lumentechologies](https://www.linkedin.com/company/lumentechco)

🐦 Twitter: [@lumentechco](https://twitter.com/lumentechco)

f Facebook: [/lumentechologies](https://www.facebook.com/lumentechologies)

📷 Instagram: [@lumentechologies](https://www.instagram.com/lumentechologies)

📺 YouTube: [/lumentechologies](https://www.youtube.com/lumentechologies)

**Nuestro propósito consiste en
promover el progreso humano
a través de la tecnología**