

2013

Informe de Sostenibilidad  
corporativa



Ser más  
sostenibles

*Telefonica*

# Índice

## 04 Carta del presidente

### 1\_

#### Acerca de este informe

- 08 Principios para la elaboración del informe
- 10 Estructura y perímetro de consolidación de la información

### 2\_

#### Telefónica, motor de progreso

- 16 Contribución a las comunidades: 'cash flow' social
- 20 Contribuciones a las administraciones públicas
- 22 Servicio Universal
- 24 Telefónica como inversor responsable

### 3\_

#### Nuestro enfoque

- 28 La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica
- 32 Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.
- 34 Materialidad: centrados en los asuntos clave
- 36 La interacción de los grupos de interés de Telefónica

### 4\_

#### Gestión responsable

- 44 Ética y cumplimiento
- 48 La satisfacción del cliente
- 50 Prácticas laborales
  - 50 Composición de la plantilla
  - 54 Clima laboral, conciliación y compromiso
- 58 Formación y gestión del talento
- 64 Atracción de empleados y retención del talento
- 68 Retribución y reconocimiento
- 72 Libertad de asociación y diálogo social
- 74 Seguridad y salud de nuestros trabajadores
- 78 Gestión de la diversidad
- 82 Sostenibilidad en la cadena de suministro
  - 96 Comercio responsable de minerales

#### 104 Derechos Humanos

- 110 Repeto de los derechos de la infancia
- 114 Compromiso

### 5\_

#### Personas

- 120 Privacidad: una Internet abierta y segura para todos
- 126 Libertad de expresión
- 130 Buen uso de Internet por los niños
- 134 Servicios más accesibles
- 138 La educación digital
- 140 'E-Health'

### 6\_

#### Sociedad

- 144 El papel clave de las 'Telco' en la construcción del mundo digital
- 148 La innovación en Telefónica
- 150 Inclusión digital
- 154 Respuesta a situaciones de emergencia
- 156 Voluntariado
- 158 La acción social en Telefónica
- 162 El apoyo al emprendimiento
  - 162 Open Future
  - 164 'Wayra'
  - 166 'Talentum'
  - 168 Campus Party
  - 170 'Think Big'

### 7\_

#### Planeta

- 174 'Green' TIC y medio ambiente
- 176 Gestión ambiental
- 182 Energía y Cambio Climático
- 186 Campos electromagnéticos
- 188 Servicios 'Green' TIC
- 192 'Smart Cities' sostenibles
- 194 Liderazgo ambiental y global

### 8\_

#### Anexos

- 200 Tabla de indicadores
- 202 Premios y reconocimientos
- 204 Referencias GRI
- 224 Cumplimiento de 'Global Compact'
- 226 Revisión y validación externa
- 230 Glosario de términos
- 234 Resumen de 'Best practices'
- 236 Agradecimientos

El Informe Anual 2013 de Telefónica se compone del *Informe integrado*, el *Informe anual de gobierno corporativo*, el *Informe financiero* y el *Informe de Sostenibilidad corporativa*.



Si desea acceder a cualquiera de los libros que lo integran haga 'clic' en el link correspondiente.



Informe integrado



Informe de gobierno corporativo



Informe financiero



Informe de Sostenibilidad corporativa



El Informe Anual 2013 de Telefónica está disponible en versión online, para smartphone y para tableta.



# Carta del Presidente

**César Alierta Izuel**  
*Presidente Ejecutivo*

## Estimados amigos,

Un año más tengo el placer de dirigirme a ustedes para presentarles el *Informe Anual de Sostenibilidad Corporativa*, que recoge nuestras actividades en materia de gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social.

Este Informe, que Telefónica lleva publicando desde 2004, tiene como objetivo responder a las inquietudes de información y transparencia de los distintos grupos de interés con los que nos relacionamos. Asimismo supone anticipar el cumplimiento de la *Directiva 2013/34* de la Unión Europea en lo que respecta a la "divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos". Adicionalmente, tiene la voluntad de dar respuesta a las exigencias de información que, bajo el formato 'informar o explicar', se están desarrollando en algunos de los países en los que operamos.

En Telefónica estamos convencidos de que la sostenibilidad corporativa y la transparencia son fuentes de competitividad y progreso en el largo plazo. No sólo ayudan a afianzar nuestra legitimidad para operar en los diferentes países en los que estamos presentes, sino que también tienen repercusiones positivas en la gestión de nuestro negocio, y por ende en nuestros resultados. Además, las TIC, basadas en la conectividad, están liderando los procesos de transformación de nuestra sociedad y son un factor esencial para la creación de empleo, el crecimiento económico, el ahorro energético y la transparencia, según demuestran las agendas digitales de los organismos públicos y privados más relevantes del mundo.

En este informe podrán ver los avances que Telefónica ha conseguido en el ejercicio en las tres dimensiones básicas de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

Por el lado del impacto económico, que en materia de sostenibilidad tiene que ver sobre todo con la forma en la que obtenemos nuestros ingresos y realizamos nuestras actividades, en 2013 destacan los resultados de nuestra Oficina de Principios de Actuación, los avances en el cumplimiento de los principios de sostenibilidad de nuestra cadena de proveedores y el progreso que hemos realizado en materia de privacidad y protección de datos.

En el impacto social, en este *Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013* hemos destacado la gestión de la diversidad en la plantilla, los proyectos de inclusión digital e innovación social, así como los importantes proyectos de fomento del emprendimiento en los que estamos inmersos.

Por la parte medioambiental, en este Informe podrán encontrar toda la información acerca de nuestra política ambiental. Seguimos reduciendo nuestro consumo energético e incrementando notablemente la facturación electrónica como alternativa al consumo de papel, y además nuestros servicios *Green* han cosechado importantes avances, que se están traduciendo ya en ingresos para la Compañía.

Como podrán comprobar, la sostenibilidad se va incorporando de forma gradual a la cadena de valor de Telefónica. Así, colaboramos activamente con todos los grupos de interés que se relacionan con nuestra Compañía y ofrecemos una información exhaustiva de la evolución de los temas más relevantes, nuestros indicadores y nuestras

políticas de sostenibilidad bajo los criterios de publicación estándares, como son GRI y el *Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact)*.

Todo ello ha permitido que en 2013 nuestra compañía haya sido incluida en el índice mundial Dow Jones Sustainability Index; ocupe la quinta posición en el Carbon Disclosure Project y en el índice Sustainalytics; haya sido reconocida como *Excellence Investment Register* por el índice Ethibel Sustainability; y, por duodécimo año consecutivo, forme parte del índice FTSE4Good. Y como consecuencia de todo, Telefónica ha sido reconocida en 2013 como la empresa más admirada entre las compañías de telecomunicaciones europeas y la segunda en el mundo por la revista *Fortune*.

Me gustaría concluir recordándoles que nuestra Compañía está posicionada en la actualidad como un actor fundamental en el sector. Contar con el reconocido equipo de profesionales que tenemos, me da la confianza para decirles que Telefónica va a tener un papel cada vez más decisivo en el mundo digital, porque estamos convencidos de que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas, empresas y administraciones públicas para que puedan *Ser más*.

Quisiera agradecer el apoyo de nuestros grupos de interés que, con sus opiniones y sugerencias, nos han ayudado a avanzar en la consecución de nuestra visión.

Muchas gracias

**César Alierta Izuel**  
 Presidente Ejecutivo

“ En Telefónica estamos convencidos de que la sostenibilidad corporativa y la transparencia son fuentes de competitividad y progreso en el largo plazo ”



Principios para la  
elaboración del  
Informe\_

Perímetro y  
estructura de  
consolidación de la  
información\_

# 1. Acerca de este informe\_



ACERCA DE ESTE INFORME

# Principios para la elaboración de este Informe

Telefónica presenta el Informe de Sostenibilidad Corporativa 2013, un documento que recoge los avances producidos durante el ejercicio en aspectos económicos, ambientales y sociales, así como de derechos humanos, sobre políticas anticorrupción y de gestión de la diversidad

Telefónica es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder en el mundo en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia operativa en Europa y Latinoamérica. La Compañía está presente en 24 países y cuenta con una base de clientes que supera los 323 millones. Es una empresa constituida en España en 1924, totalmente privada y con más de 1,5 millones de accionistas directos. Telefónica cotiza en el mercado continuo en las bolsas españolas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, así como en las de Londres, Nueva York, Lima y Buenos Aires. A finales de abril, el Grupo ocupaba en el mundo la sexta posición en el sector de telecomunicaciones por capitalización bursátil, la primera como operador europeo integrado y la vigésima en el *ranking* Eurostoxx 50, que agrupa a las mayores compañías de la zona Euro.

Telefónica dispone de uno de los perfiles más internacionales del sector, al generar una cifra superior al 76% de su negocio fuera de su mercado doméstico. Movistar (para España y Latinoamérica, a excepción de Brasil), Vivo (en Brasil) y O2 (en Reino Unido, Irlanda, Alemania, República Checa y Eslovaquia) son las principales marcas bajo las que se articula su oferta comercial.

Para la recopilación de la información cualitativa y cuantitativa se han utilizado herramientas y desarrollos informáticos internos y externos, destacando eSIF para cuestiones relacionadas con recursos humanos y Credit 360 para los asuntos de clientes, comunidad y medio ambiente. Este proceso ha permitido el autodiagnóstico y la verificación de cada dato desde su división de origen, así como seguir su trazabilidad, desviación y confianza a distintos niveles de agregación. La información publicada ha pasado a su vez por procesos de chequeo y verificación, tanto interna (Control de Gestión/CFO en algunos países y la Dirección de Medio Ambiente y Sostenibilidad Corporativa). Adicionalmente, la información recogida en este informe ha sido sometida a distintos niveles de revisión externa.

El Informe utiliza los principios de Global Reporting Initiative (GRI) y AA1000 (APS), los estándares más contrastados y utilizados en la elaboración de informes de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa. Se hace así para facilitar la comprensión, la comparabilidad y la máxima transparencia ante sus grupos de interés.

Este libro se ha elaborado bajo los principios generales G3.1 dictados por el Global Reporting Initiative (GRI) y se incluye un anexo que contiene una guía de progreso y cumplimiento hacia el nuevo estándar G4.

En este capítulo se expone cómo se han aplicado sus normas y se detallan las que determinan el contenido y la calidad, que garantizan una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización. Todo este proceso se ha hecho teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de Telefónica, como la utilidad para sus grupos de interés. Asimismo, la verificación llevada a cabo por Ernst & Young se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS (2008), unos valores que buscan "garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización".

## Según Global Reporting Initiative (GRI)

### En cuanto al contenido

→ **Materialidad.** La información contenida en el informe cubre los aspectos e indicadores que reflejan los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de Telefónica, de acuerdo a su estrategia y desarrollo de negocio, y su gestión de riesgos y oportunidades. Asimismo, también incluye los resultados de las investigaciones realizadas por la Compañía entre sus distintos grupos de interés para



encontrar aquellos aspectos que podrían ejercer una influencia sustancial en sus evaluaciones y decisiones. Se tienen en cuenta tanto factores externos como internos, así como otros aspectos destacados entre las empresas del sector.

→ **Inclusividad de los grupos de interés.** Este informe se dirige a los distintos *stakeholders* o grupos de interés de la compañía y está realizado en función de los aspectos que han sido más destacados por ellos en su relación con nuestra empresa. Entendemos por *stakeholders* aquellas entidades o individuos que pueden ser afectados significativamente por la actividad y los productos y servicios de Telefónica, así como aquellos grupos que pueden afectar a la capacidad de Telefónica para llevar a cabo sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Estos grupos de interés considerados han sido: accionistas e inversores, clientes, proveedores y empresas colaboradoras, empleados, organizaciones industriales, organizaciones no gubernamentales sociales, administraciones públicas y reguladores, medios de comunicación y profesionales de la sostenibilidad.

→ **Contexto de Sostenibilidad.** En este informe se da respuesta a las temáticas expuestas desde una perspectiva de sostenibilidad, en el sentido de cómo la Compañía contribuye y ayuda a otros a lograr un mejor desarrollo de los factores económicos, sociales y ambientales a nivel local, regional y global, dentro de su estrategia como empresa y de acuerdo a su política de gestión de los riesgos y oportunidades.

→ **Exhaustividad.** Los indicadores y aspectos materiales, así como la definición de la cobertura de este informe resultan suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos. Permiten también que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Grupo durante el ejercicio 2013.

### En cuanto a la calidad

→ **Equilibrio.** El Informe refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.

→ **Comparabilidad.** El informe y la información que contiene pueden compararse con carácter anual, a través de gráficos y tablas que indican, cuando procede, las variaciones significativas de perímetro y cobertura que se han producido. Asimismo, se presenta en la web de Sostenibilidad de Telefónica la plataforma ATLAS RC, que favorece la comparabilidad de los indicadores considerados más relevantes en la gestión de la Responsabilidad Corporativa en Telefónica.

→ **Precisión.** La información que contiene este Informe es precisa y suficientemente detallada en datos, fuentes, técnicas de medición, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones, como para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de Telefónica. Los datos publicados están contrastados con un informe independiente de Ernst & Young.

→ **Periodicidad.** Este informe se presenta siguiendo un calendario periódico para que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

→ **Claridad.** La información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés de Telefónica.

→ **Fiabilidad y verificación.** La información y los procedimientos seguidos en la preparación de este informe han sido recopilados, registrados, compilados, analizados y sometidos a examen externo.

## Según AA1000 (APS)

→ **Inclusividad.** Se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la Sostenibilidad.

→ **Relevancia.** A través de ella, Telefónica ha determinado la importancia de cada asunto para los grupos de interés.

→ **Capacidad de respuesta.** Es la reacción de Telefónica a las demandas de sus grupos de interés, traducido en los hitos y retos de la Compañía en términos de Sostenibilidad.



ACERCA DE ESTE INFORME

# Estructura y perímetro de consolidación de la información

Los datos que aparecen en este informe, de periodicidad anual, recogen la evolución en materia de Sostenibilidad Corporativa del Grupo Telefónica

Para elaborar esta publicación, Telefónica cuenta con un sistema *online* para la coordinación y consolidación de la información recibida de cada país para cada uno de los indicadores cualitativos y cuantitativos. Este mecanismo permite analizar cada uno de los países en los que la Compañía opera de manera comparable, ponderada y medible y usar esos datos como herramienta de gestión.

El Informe de Sostenibilidad corporativa describe claramente el alcance de las operaciones del Grupo. Además de esta publicación, Telefónica edita también información de Sostenibilidad local en sus mercados más materiales: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Centroamérica, Perú y Venezuela. Además de las publicaciones locales, todo el desglose de cualquier dato corporativo está presentado por países en la plataforma Atlas de Telefónica.

El Grupo Telefónica está dividido, básicamente, en cuatro grandes áreas operativas en lo que se refiere a la atención a sus mercados: Telefónica España, Telefónica resto de Europa, Telefónica Brasil y Telefónica resto de Latinoamérica.

Es por ello por lo que ofrecemos la información consolidada en este sentido en muchos de los indicadores que presentamos.

Aunque dentro del Grupo Telefónica se encuentran algunas pequeñas empresas cuya actividad no se engloba en las descritas anteriormente, estas no alcanzan el tamaño suficiente para ser consideradas materiales, al representar una parte mínima del Grupo tanto por ingresos como por capital social y por empleados en plantilla. En este sentido, hemos decidido que el perímetro de consolidación de la información referente a operaciones que se incluye en este

informe, se referirá sólo a las operaciones de prestación de servicios de telecomunicaciones con el objetivo de atenernos a la materialidad de la información y a hacer esta más comparable con las otras empresas de nuestro sector. En cualquier caso, toda la información referente a Recursos Humanos incluirá la consolidación de todos los empleados del Grupo, incluyendo los de aquellas empresas menos materiales.

Durante 2013, se anunciaron las ventas del 40% de los activos de Centroamérica y del 100% de los de Irlanda y República Checa. Respecto a Centroamérica, la venta de dicho paquete de acciones no ha supuesto la desconsolidación global de las compañías, por lo que seguimos manteniendo la región en el perímetro de consolidación de la información referente a sostenibilidad. Por lo que respecta a Irlanda y la República Checa, si bien se ha anunciado su venta, esta está pendiente de aprobaciones regulatorias y sus activos han continuado siendo consolidados financieramente durante todo el ejercicio, por lo que hemos decidido mantenerlo en el perímetro de consolidación de este informe, con el fin de hacer la información comparable a la de años anteriores y permitir que las tasas puedan derivarse automáticamente de la relación con otros factores financieros que han incluido durante todo el año estos activos en Cuenta de Resultados. La información de los enlaces a los que se hace referencia no son considerados como parte del informe de Sostenibilidad 2013.

La lista completa de todas empresas que conforman el Grupo Telefónica están publicadas en el Anexo VI: Principales sociedades del Grupo Telefónica del informe de estados financieros que acompaña este reporte y que puede encontrar en la web corporativa.

## Relevancia de los negocios core de Telefónica en el perímetro de la Compañía

	Millones de €	% sobre el total	Personas	% sobre el total
T. Europa + T. Latinoamérica	56.033	98,2%	107.742	85,02%
Resto de empresas	1.028	1,8%	18.988	14,98%





Por categorías, el origen de la información que se presenta en este Informe es el siguiente:

- **Gobierno Corporativo y accionistas.** Procede de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el *Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013*.
- **Información económica y financiera.** Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el *Informe Financiero 2013*, auditado por Ernst & Young.
- **Innovación.** Se consolida a través del área corporativa de Innovación de Telefónica Digital, en colaboración con Telefónica I+D y Telefónica Global. Las fuentes de los datos de estos capítulos proceden de los sistemas de compras y son consolidados sin aplicar ningún criterio de proporcionalidad.
- **Clientes.** Procede de los sistemas de control de calidad de Telefónica y de los de operaciones de Telefónica Latinoamérica y Telefónica Europa. El número de accesos totales de la Compañía no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos, país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión corporativa estandariza algunos criterios de contabilización de accesos. El criterio de estandarización se expresa en el capítulo correspondiente.
- **Empleados.** La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos. En este informe se utiliza el concepto de personas en lugar del de empleado, término que se suele emplear en los informes financieros. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de empleados como factor de proporcionalidad. La sección destinada a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica, excepto en el capítulo de Seguridad y Salud del Empleado, en el que las tasas que se reportan son sólo de los negocios de telecomunicaciones del grupo, de manera tal que puedan ser más fácilmente comparables con otras compañías del sector ya que se contemplan circunstancias y legislaciones específicas del sector en su elaboración (p.e. catalogación de enfermedades profesionales).
- **Medio ambiente y cambio climático.** La información llega de las áreas de Medio Ambiente y Operaciones de cada país a través de cuestionarios *online* y otros soportes informáticos. Los datos se consolidan por suma simple y, en el caso de cambio climático, se tienen en cuenta los factores de emisión del GHG Protocol.
- **Proveedores.** Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de compras. La consolidación de la información se

realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad y se presenta desglosada por países o líneas de negocio. El capítulo destinado a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de *aprovisionamientos* en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo al criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de *compras adjudicadas* utilizado en distintos apartados de este informe y que se refiere a las compras que son aprobadas en el periodo, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

- **Inclusión digital.** La información llega de los sistemas de control de calidad, operaciones y regulación de Telefónica Latinoamérica, Telefónica Europa, Telefónica Digital y Fundación Telefónica, así como de los Informes de Innovación Social que edita el área de Sostenibilidad y RSC de la Compañía.
- **Acción social.** Los datos proceden de los sistemas de control de gestión y comités de patrocinios de Fundación Telefónica, ATAM y el Grupo Telefónica y se integra bajo verificación LBG en soporte informático conjunto.
- **Tipos de cambio.** Toda la información de este Informe se presenta en euros corrientes, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados se corresponden con los utilizados en todos los estados financieros publicados por la Compañía (balance, cuentas de resultados consolidadas e individuales) con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables no financieras.

**Excepciones al perímetro**

No se incluyen los datos de algunas operadoras cuando el porcentaje de la Compañía en ellas es muy inferior al 50%.

→ **China Unicom:** Telefónica tiene una participación estratégica del 5,01%.

→ **Telecom Italia:** Telefónica tiene una participación estratégica del 10,50%.

A lo largo de este Informe, se incluyen enlaces a otras informaciones, que proporcionan mayor desglose sobre determinados asuntos aquí tratados. No obstante, la información de estos *links* no forma parte integrante de este Informe.

Para una mayor profundización en los asuntos de Gobierno Corporativo y del comportamiento financiero de Telefónica, este informe hace referencia en alguna de sus partes a los *Informes de Gobierno Corporativo 2013* e *Informe Financiero 2013*, que complementan la información de Telefónica.



**Parámetro de consolidación, por capítulos**

		Negocios 'core' locales	Otras filiales	Centros Corporativos
<b>Motor de progreso</b>	Contribución a las comunidades: 'cash flow' social	●	●	●
	Contribuciones a las administraciones públicas	●	●	●
	Servicio Universal	●		
<b>Nuestro enfoque</b>	Telefonica como inversor responsable			●
	La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica			●
	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.			●
	Materialidad: centrados en los asuntos clave	●		●
	La interacción de los grupos de interés	●		●
	Ética y cumplimiento	●	●	●
<b>Gestión responsable</b>	Satisfacción del cliente	●		
	Composición de la plantilla	●	●	●
	Clima laboral, conciliación y compromiso	●	●	●
	Formación y gestión del talento	●	●	●
	Atracción de empleados y retención del talento	●	●	●
	Retribución y reconocimiento	●	●	●
	Libertad de asociación y diálogo social	●	●	●
	Seguridad y salud de nuestros trabajadores	●		
	Gestión de la diversidad	●	●	●
	Sostenibilidad en la cadena de suministro	●	●	●
<b>Personas</b>	Derechos humanos	●	●	●
	Repeto de los derechos de la infancia	●	●	●
	Compromiso	●	●	●
	Privacidad: una Internet abierta y segura para todos	●		●
	Libertad de expresión	●		●
	Buen uso de Internet por los niños	●		●
	Servicios más accesibles	●		
Educación	●			
'E-Health'	●			
<b>Sociedad</b>	El papel clave de las 'Telco' en la construcción del mundo digital			●
	La innovación en Telefónica	●		●
	Inclusión digital	●		●
	Soluciones para situaciones de emergencia	●	●	●
	Voluntariado	●	●	●
	Acción social	●	●	●
	Open Future			
	'Wayra'	●		●
	'Talentum'			●
	Campus Party	●		●
'Think Big'			●	
<b>Planeta</b>	'Green' TIC y medio ambiente	●	●	●
	Gestión ambiental	●		●
	Energía y Cambio Climático	●		●
	Campos Electromagnéticos	●		
	Servicios 'Green' TIC	●		
	'Smart Cities' sostenibles	●		
Liderazgo ambiental global	●		●	



Contribución a las comunidades: 'cash flow' social\_

Contribuciones a las administraciones públicas\_

Servicio Universal\_

Telefónica como inversor responsable\_

## 2. Telefónica, motor de progreso\_

MOTOR DE PROGRESO

# Contribución a las comunidades: 'cash flow' social

Telefónica tiene vocación de ser un motor de desarrollo económico, social y tecnológico de las comunidades en las que está presente

A pesar de la vuelta al crecimiento orgánico de los ingresos producida en 2013, el efecto del deterioro del tipo de cambio de las divisas latinoamericanas respecto al euro ha supuesto una caída de los ingresos reportados del 8,5%. Este fenómeno, junto con las menores desinversiones producidas durante el ejercicio (-68,8% comparado con el año anterior, en que se produjeron las desinversiones financieras permanentes en China Unicom y Atento), ha provocado una menor participación de la Compañía en la economía global en comparación con el año anterior (-11,1%).

De esta manera, el valor que ha distribuido Telefónica en 2013 ha descendido para todos sus inversores de referencia (stakeholders), excepto para las administraciones públicas (por una mayor presión fiscal, tanto en la parte de impuestos recaudados como en la parte de impuestos soportados) y las entidades financieras, como consecuencia de las diferencias de cambio netas negativas, ya que el coste efectivo de la deuda de los últimos doce meses, excluyendo las diferencias de cambio, se sitúa en el 5,34%, 3 p.b. por debajo de diciembre 2012.



Cobros de explotación

69.149 M€

-9% ▼



Proveedores<sup>(1)</sup>

32.992 M€

-9% ▼



Administraciones públicas

14.060 M€

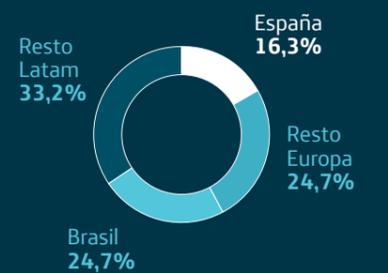
1,6% ▲



Inversión

9.395 M€

-0,7% ▼



Empleados

6.690 M€

-13,2% ▼



Accionistas<sup>(2)</sup>

2.559 M€

-2,2% ▼

Resto

(Contiene gastos financieros, variaciones de tipo de cambio, operaciones con acciones propias, cobros por participadas, etc.)

4.373 M€

-46,9% ▼

Nota: La información de este gráfico está calculada con criterio de pagos y toma en cuenta el perímetro de consolidación contable de los estados de flujos de efectivo consolidados de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre.

<sup>(1)</sup> Incluye todos los proveedores por gastos de explotación, incluidos los de interconexión y de leasing operativo.

<sup>(2)</sup> Incluye tanto los dividendos distribuidos como las ampliaciones de capital.



### Contribución al progreso local

■ Ingresos ■ Aprovisionamientos ■ Salarios ■ Aportaciones fiscales ■ Inversión

Todos los datos económicos, en millones de euros

	Impacto económico	Ingresos/PIB (%)	Magnitudes
<b>Alemania 2013</b>			
Ingresos	5.154,9	0,2%	Empleados 5.735
Pagos	1.922,6 433,2 625,0 666,0		Proveedores locales 492
			% compras locales 65,2%
			Accesos (miles) 25.166,9
<b>Argentina 2013</b>			
Ingresos	3.871,6	1,1%	Empleados 17.139
Pagos	971,4 723,3 1.195,0 574,0		Proveedores locales 1.298
			% compras locales 88,1%
			Accesos (miles) 26.650,7
<b>Brasil 2013</b>			
Ingresos	12.378,3	0,7%	Empleados 20.878
Pagos	3.098,9 1.160,0 5.419,7 2.127,0		Proveedores locales 2.877
			% compras locales 86,13%
			Accesos (miles) 92.748,9
<b>Chile 2013</b>			
Ingresos	2.477,9	1,2%	Empleados 4.911
Pagos	785,1 245,9 351,0 488,0		Proveedores locales 1.011
			% compras locales 78,9%
			Accesos (miles) 13.630,2
<b>Colombia 2013</b>			
Ingresos	1.689,7	0,6%	Empleados 3.613
Pagos	462,6 130,6 331,6 457,0		Proveedores locales 547
			% compras locales 72,8%
			Accesos (miles) 14.782,0
<b>Ecuador 2013</b>			
Ingresos	489,9	0,9%	Empleados 1.365
Pagos	130,2 51,4 105,2 94,0		Proveedores locales 340
			% compras locales 69,9%
			Accesos (miles) 5.151,3
<b>España 2013</b>			
Ingresos	13.143,4	1,3%	Empleados 34.604
Pagos	2.818,0 2.540,8 3.443,5 1.529,0		Proveedores locales 2.065
			% compras locales 91,9%
			Accesos (miles) 41.653,6



### Contribución al progreso local

■ Ingresos ■ Aprovisionamientos ■ Salarios ■ Aportaciones fiscales ■ Inversión

Todos los datos económicos, en millones de euros

	Impacto económico	Ingresos/PIB (%)	Magnitudes
<b>Irlanda 2013</b>			
Ingresos	538,2	0,3%	Empleados 967
Pagos	156,7 63,1 76,6 56,0		Proveedores locales 14
			% compras locales 99,4%
			Accesos (miles) 1.552,0
<b>México 2013</b>			
Ingresos	1.613,1	0,2%	Empleados 2.969
Pagos	712,0 134,3 95,1 242,0		Proveedores locales 668
			% compras locales 94,7%
			Accesos (miles) 21.891,7
<b>Perú 2013</b>			
Ingresos	2.499,1	1,7%	Empleados 9.824
Pagos	627,9 335,2 599,0 479,0		Proveedores locales 1.102
			% compras locales 76,4%
			Accesos (miles) 20.898,0
<b>Reino Unido 2013</b>			
Ingresos	6.651,7	0,4%	Empleados 7.833
Pagos	3.322,8 657,7 363,0 1.385,0		Proveedores locales 343
			% compras locales 73,3%
			Accesos (miles) 23.906,6
<b>República Checa+Eslovaquia 2013</b>			
Ingresos	1.787,3	1,2%	Empleados 6.011
Pagos	553,7 218,8 357,1 218,0		Proveedores locales 191
			% compras locales 92,7%
			Accesos (miles) 9.341,7
<b>Uruguay 2013</b>			
Ingresos	256,2	0,7%	Empleados 408
Pagos	69,0 17,7 57,8 46,0		Proveedores locales 329
			% compras locales 47,7%
			Accesos (miles) 1.843,9
<b>Venezuela+Centroamérica 2013</b>			
Ingresos	4.228,0	1,1%	Empleados 8.826
Pagos	1.169,0 390,4 995,9 739,0		Proveedores locales 1.640
			% compras locales 86,56%
			Accesos (miles) 23.491,6

MOTOR DE PROGRESO

# Contribuciones a las administraciones públicas

De cada 100 euros que ingresa el Grupo Telefónica por todos los conceptos, 24,6 euros se dedican en exclusiva al pago de impuestos

Los impuestos sobre beneficios suponen el 38% de los impuestos soportados, mientras que un 32% se refiere a otras tasas e impuestos asociados a nuestra actividad económica

Telefónica realiza una contribución económica y social cuantificable mediante el ingreso de impuestos a las Administraciones de los distintos países en los que opera. Los países donde los pagos de impuestos son mayores coinciden con las jurisdicciones donde Telefónica obtiene sus principales ingresos, que son Brasil, España y Argentina.

La contribución tributaria total de Telefónica en el ejercicio de 2013 ascendió a 14.060 millones de euros, correspondiendo 4.793 millones de euros a impuestos soportados y 9.267 millones de euros a impuestos recaudados. Esto indica que por cada 100 euros de cifra de negocio de la Compañía, 24,6 euros se destinan al pago de impuestos, 8,4 al pago de impuestos soportados y 16,2 al pago de impuestos recaudados. Estas cifras incluyen el pago de tasas y otros tributos locales como, por ejemplo, la Tasa General de Operadores, la Tasa de Numeración, la Tasa por Utilización del Dominio Público, la Tasa para la Financiación de la Corporación de Radio y TVE en España, así como otras tasas similares en el resto de países. No se incluyen los pagos por espectro radioeléctrico, debido a su diferente calificación y tratamiento contable.

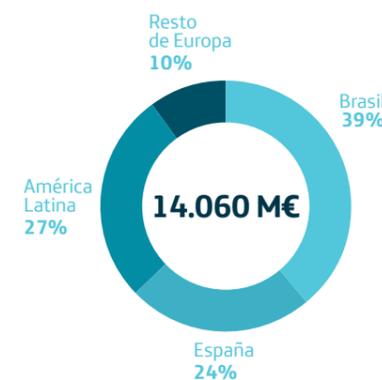
Los impuestos sobre beneficios representan el 38% del total de los impuestos soportados. Los impuestos sobre bienes y servicios, en su mayoría tributos específicos del sector de las telecomunicaciones, representan el 32% y los impuestos asociados al empleo el 21%. En los impuestos recaudados destaca el impuesto sobre el valor añadido que representa un 83% del total.

La contribución tributaria que la Compañía realizó en España en 2013 fue de 3.443 millones de euros, lo que representa un 24,5% del total. La ratio de contribución tributaria de Telefónica en España fue del 35,67%, es decir, en el ejercicio 2013, Telefónica ingresó en España 36 euros de cada 100 euros de beneficio antes de impuestos soportados generados.

De cada 100 euros de valor distribuido <sup>(1)</sup> por Telefónica en el ejercicio 2013, 51 euros se destinaron al pago de impuestos.

<sup>(1)</sup> Según la metodología del CTT de Price Waterhouse Cooper, el valor fiscal distribuido de una empresa se compone por la suma de los siguientes elementos: valor para el accionista (por ejemplo: dividendos, reservas, etc.), sueldos y salarios (netos de impuestos recaudados a los empleados), intereses netos e impuestos (soportados y recaudados).

## Distribución de los impuestos pagados por zonas geográficas



## Desglose de la contribución tributaria total en el mundo



## Desglose de la contribución tributaria global de Telefónica

País	Impuestos soportados <sup>(1)</sup>	Impuestos recaudados <sup>(2)</sup>	Contribución total <sup>(3)</sup>
Brasil	1.197.612	4.222.062	5.419.674
España	1.094.284	2.349.171	3.443.455
Argentina	507.294	687.723	1.195.017
Centroamérica	774.087	221.836	995.922
Alemania	170.834	454.200	625.034
Perú	299.364	299.648	599.012
Reino Unido	43.742	319.308	363.050
Chile	158.961	192.036	350.997
Colombia	160.654	170.907	331.561
República Checa	130.231	200.423	330.653
Ecuador	84.650	20.536	105.186
México	47.035	48.044	95.079
Irlanda	38.494	38.154	76.648
Uruguay	41.047	16.719	57.767
Eslovaquia	7.377	19.021	26.398
Otros	37.255	7.711	44.965
<b>Total</b>	<b>4.792 M€</b>	<b>9.267 M€</b>	<b>14.060 M€</b>

(1). Impuestos soportados: aquellos impuestos pagados por Telefónica a las administraciones de los distintos estados en los que opera, y que han supuesto un coste efectivo para la Compañía.

(2). Impuestos recaudados: aquellos impuestos gestionados por Telefónica que han sido ingresados por cuenta de otros contribuyentes como consecuencia de la actividad económica de la Compañía, es decir, son ingresos tributarios que se obtienen gracias al valor económico generado por la misma.

(3). Contribución total: la CT mide el impacto total que representa el pago de impuestos a las diferentes administraciones de un modo directo o indirecto como consecuencia de la actividad económica de la Compañía.

MOTOR DE PROGRESO

# Servicio Universal

El objetivo del Servicio Universal consiste en establecer mecanismos de financiación adecuados para afrontar la extensión de los servicios de telecomunicaciones a toda la población a fin de asegurar a todos los ciudadanos un mínimo común de servicios en condiciones de igualdad y a un precio asequible

Los acuerdos públicos de Servicio Universal existen en ocho de los países en los que Telefónica ofrece sus servicios

El denominado Servicio Universal implica la garantía de llegar a toda la población con una calidad mínima y a unos precios asequibles. En cada caso, el regulador sectorial, en aquellos países que deciden establecerlo, especifica los diferentes servicios que se engloban bajo esa denominación, las condiciones en que se prestan, así como los operadores que asumen esta responsabilidad. En el caso de Telefónica, el Servicio Universal se ofrece actualmente en Argentina, Brasil, Colombia, España, Perú, República Checa, Venezuela y Ecuador.

Es importante destacar que las cifras en euros reflejan el impacto de la depreciación de los tipos de cambio, principalmente en Brasil y Argentina, y la devaluación en Venezuela. La devaluación del bolívar fue anunciada el pasado 8

de febrero de 2013 por el gobierno de Venezuela, pasando de 4,3 bolívares fuertes por dólar a 6,3 bolívares fuertes por dólar. Del mismo modo, el pasado 22 de enero de 2014 el ejecutivo venezolano anunció la creación de un nuevo sistema cambiario y un plan general de divisas, por el que determinadas transacciones pasarán a ser administradas mediante un sistema de subasta a la tasa de tipo de cambio SICAD, que en las últimas transacciones ha estado fijada en aproximadamente 11,4 bolívares por dólar.

También destaca en este año la subida del importe por este concepto en Perú (+39% en moneda local respecto al año anterior) debido a la inclusión de las obligaciones de otras empresas del Grupo en el país, como son Telefónica Multimedia S.A.C., TIWS Y Media Network S.A.C.

## Servicio Universal por países

	2013	
	Moneda local	Euros
Argentina	135.133.813	18.700.763
Brasil	250.219.397	87.761.951
Perú <sup>(1)</sup>	82.952.841	23.159.355
Colombia	153.398.891.350	61.887.095
Venezuela	211.719.012	25.316.724
Ecuador	5.465.699	4.117.519
República Checa <sup>(2)</sup>	135.000.000	5.195.070
España <sup>(3)</sup>	30.455.695	30.455.695
<b>Total</b>		<b>256.594.172</b>

<sup>(1)</sup> Incluye servicios de Telefónica Multimedia S.A.C., TIWS Y Media Network S.A.C.  
<sup>(2)</sup> Estimación pendiente de aprobación por el CTO de la República Checa.  
<sup>(3)</sup> Estimación pendiente de aprobación por la CNMC de España.



MOTOR DE PROGRESO

# Telefónica como inversor responsable

*Fonditel, la entidad gestora de los fondos de pensiones de Telefónica en España, considera criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno en el destino de las inversiones*

Fonditel es uno de los miembros fundadores del Foro Español de Inversión Socialmente Responsable, asociación sin ánimo de lucro

Las Inversiones Socialmente Responsables (ISR) que consideran específicamente criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en los fondos de pensiones de empleo del Grupo Telefónica<sup>(1)</sup> alcanzaron en 2013 los 75,13 millones de euros, cifra que representa el 2,34% del patrimonio. De este total, el 45,67% se encuentra en sociedades y fondos de carácter medioambiental, de energía renovable, agua y forestal. El 41,76% en sociedades dedicadas a vivienda social para alquiler y residencias de estudiantes. El 10,01% en fondos destinados al buen gobierno corporativo y el 2,56% en fondos de capital riesgo firmantes de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (UNPRI).

En Fonditel, el análisis de sostenibilidad considera el desempeño de las inversiones del fondo en relación con principios, directrices, recomendaciones y normativas que gozan de un amplio consenso, tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional. Así son los UNPRI, la Iniciativa Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Líneas Directrices para las Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE),

los Principios de la OCDE sobre el buen gobierno, la Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social de la OIT, los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, y el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Fonditel es uno de los miembros fundadores del Foro Español de Inversión Socialmente Responsable (SPAINSIF). El foro es una asociación sin ánimo de lucro constituida por entidades interesadas en promover la inversión socialmente responsable en España, creando una plataforma en la que se integran entidades financieras, entidades gestoras, proveedores de servicios ISR, organizaciones sin ánimo de lucro vinculadas a la ISR y sindicatos, compuesta actualmente por 41 asociados. La asociación pretende ser una plataforma de encuentro y de referencia para generar y difundir conocimiento sobre la inversión socialmente responsable, así como concienciar e impulsar cambios en los procesos de inversión en la comunidad inversora, las administraciones públicas, las empresas y la ciudadanía en general.



## Inversión en Fondos ISR

Millones de euros



## Distribución de los Fondos ISR



(1) Empleados de Telefónica de España, F. P. y Fonditel B, F. P.

# 3. Nuestro enfoque\_

La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica\_

Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.\_

Materialidad: centrados en los asuntos clave\_

La interacción de los grupos de interés de Telefónica\_



NUESTRO ENFOQUE

# La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica

La visión de la Compañía parte del convencimiento de que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas, empresas y administraciones públicas para que puedan Ser más.

Telefónica ayuda a las personas a acceder, comprender y disfrutar de lo que la tecnología puede ofrecerles

La tecnología es increíble y cada día nos sorprende con nuevos avances. Pero la tecnología no es nada sin las personas. Lo realmente importante es cómo potencia sus vidas. La tecnología transforma la manera en la que las personas se comunican, se informan, se divierten, compran, comparten y aprenden. La tecnología también potencia a las empresas, brindándoles nuevas oportunidades de negocio e incrementando su productividad.

### ¿Por qué trabajamos cada día?

Como consecuencia de esta realidad, en Telefónica creemos que todo el mundo debería tener a su alcance la tecnología para "poder ser más". De esa forma, todos podremos hacer más cosas, vivir mejor, ser más. Y tenemos esta creencia por tres motivos.

Primero, porque la tecnología digital ofrece nuevas oportunidades para las personas y tiene el poder de transformar la sociedad de manera positiva. Por ello, asumimos la responsabilidad de liderar esta transformación, creando oportunidades para todos y no sólo para unos pocos.

Segundo, porque acercar la tecnología a las personas requiere unas capacidades especiales; y en Telefónica tenemos una oportunidad única. Podemos acercar la tecnología a las personas a través de nuestras redes y nuestras capacidades comerciales. Esto es lo que mejor sabemos hacer.

Y tercero, porque la tecnología está creando una revolución imparable e irreversible en nuestra industria. Podemos beneficiarnos de las oportunidades que surgen para aquellas compañías que mejor respondan a las necesidades de los clientes.

### ¿Cómo trabajamos cada día?

Discover, Disrupt, Deliver definen nuestra forma de trabajar. Estas tres actitudes resumen tanto nuestros actuales comportamientos corporativos y valores de marca, como las expectativas de nuestros clientes, empleados y analistas.

### ¿Qué hacemos por nuestros clientes?

La conectividad es el primer paso en el mundo digital. Ser una Telco Digital significa dar un paso más. Nuestra misión es actuar como guía de las personas y negocios. Les ayudamos a acceder, comprender y disfrutar más de lo que la tecnología puede ofrecerles. Esto significa que vamos a utilizar nuestro conocimiento del consumidor, nuestras redes, nuestra tecnología y nuestra capacidad comercial para ofrecerle servicios digitales sencillos, inteligentes, seguros y divertidos. En resumen, una Telco Digital acerca lo mejor de la tecnología a las personas.

### ¿Cómo trabajamos?



**'Disrupt'.** Nos anticipamos al cambio e innovamos con nuestro conocimiento del mundo digital y nuestro espíritu de apertura. Disrupt significa mejorar las reglas del juego para generar más valor para nuestros clientes y para Telefónica.



**'Deliver'.** Sacamos el mayor partido de nuestra escala global sin dejar de ser ágiles, permitiéndonos cumplir con nuestra promesa de llevar la tecnología a las personas.



**'Discover'.** Siempre hemos sido conscientes de la importancia de estar enfocados a nuestros clientes. Pero ahora, en el mundo digital, es para nosotros el momento de descubrir lo que necesitan.

### Todos podemos Ser más.



El mundo digital crea nuevas oportunidades de negocio. Queremos que nuestros accionistas sean más, beneficiándose de los ingresos de nuestro futuro digital.



Todos tenemos el objetivo de desarrollar nuestro potencial como profesionales. Queremos que nuestros empleados sean más, logrando lo mejor para ellos mismos, para sus equipos y para sus clientes. Tenemos el compromiso de ser un Great Place to Work.



La tecnología cambia la forma de vida de las personas. Queremos que nuestros clientes sean más, descubriendo, comprendiendo y usando la tecnología para mejorar sus vidas.



La tecnología ofrece nuevas oportunidades de negocio y aumenta la productividad. Queremos que las empresas puedan ser más, gracias a las herramientas y conocimientos que les permitan adaptarse al ritmo que exige el mercado.



Las instituciones tienen el reto de acelerar el desarrollo socioeconómico. Queremos que las instituciones puedan ser más, gracias a transformadoras y por eso colaboramos abiertamente con ellas.



En el mundo digital, las empresas no pueden hacerlo todo por su cuenta. Queremos que nuestros socios, empresas en crecimiento y emprendedores sean más, gracias a nuestra escala, visión y experiencia.



La sociedad busca el progreso socioeconómico y la protección del medio ambiente. Queremos que pueda ser más, aprovechando las oportunidades de la tecnología.



La sostenibilidad corporativa es una fuente de competitividad y progreso: ayuda a reducir el riesgo, aumenta el valor de marca y la diferenciación ante los clientes

### La sostenibilidad en la visión de Telefonica

Estamos viviendo una revolución social y económica sin precedentes en la Historia de la Humanidad, provocada por las posibilidades que abre la tecnología a las personas.

Nuestra misión es acercar estas posibilidades de la tecnología a todas las empresas y personas, de manera que puedan vivir mejor, hacer más cosas y *Ser más...*

La estrategia de sostenibilidad de la compañía forma parte de esta misión, y se traduce en resultados claros:

- Ayudamos a la gente a vivir mejor. En Telefónica estamos convencidos de que con nuestra tecnología y servicios podemos ayudar a mejorar la calidad de vida y seguridad de nuestros usuarios.
- Transformamos la sociedad. En Telefónica sabemos que allí donde hay TIC, hay desarrollo y oportunidades, y que las nuevas tecnologías son una fuente de emprendimiento e innovación social.
- Cuidamos el planeta. En Telefónica trabajamos para gestionar eficientemente los riesgos ambientales de nuestra operación, y brindar servicios que promuevan la sostenibilidad ambiental de personas y ciudades.

### ¿Cuál es nuestra gestión estratégica de sostenibilidad?

La transparencia empresarial y la gestión de la ética recogidas en los Principios de Actuación de Telefónica permiten generar confianza en los mercados y, en general, entre los grupos de interés de la Compañía.

La sostenibilidad corporativa es una fuente clara de competitividad y progreso: ayuda a reducir la prima de riesgo en los mercados financieros, aumenta el valor de marca y la diferenciación ante los clientes, facilita la fidelización de los empleados, garantiza un proyecto estable como empresa, y, de cara a la sociedad, afianza la legitimidad para operar y permitir el desarrollo sostenible de las comunidades en las que Telefónica está presente.

En Telefónica, la sostenibilidad se analiza desde una perspectiva de valor con tres líneas principales: crecimiento en la actividad, incremento en la rentabilidad y la gestión del riesgo. Centrándose en la calidad, la innovación y la productividad para crear una ventaja competitiva y valor a largo plazo.

Esto se traduce, en una serie de proyectos clave vinculados a la operación con criterios de sostenibilidad (económico, social y ambiental) 100% alineados con la misión de la compañía, y ofrecer una gestión responsable y transparente en todo nuestro *footprint*.



Protección del menor, sostenibilidad en la cadena de suministro, la privacidad y libertad de expresión, los derechos humanos en todas sus vertientes, la gestión de las oportunidades vinculadas al impacto positivo de nuestros servicios en la sociedad y en el medio ambiente, son algunos de los proyectos en desarrollo.

Todo ello debe ir muy en sintonía con el denominado *stakeholder engagement*, que nos ayuda a incorporar a Telefónica en debates en materia de sostenibilidad, fuera de los tradicionales que, por necesidad de proyectos, se gestionan dentro de los mismos.

Los avances y resultados de esta gestión ven su luz en el Informe de Sostenibilidad Corporativo, teniendo como referencia los resultados de la matriz de materialidad, bajo el marco de estándares globales de reporte, que son verificados externamente. Con ellos informamos a todos nuestros *stakeholders* de los principales avances en materia de gestión y evolución de indicadores, además de comunicar cuáles son los objetivos para los nuevos cursos.

La sostenibilidad de Telefónica está clasificada entre las mejores del sector por los más relevantes analistas del mismo, y sus acciones son reconocidas por los más prestigiosos índices de sostenibilidad globales, como el Dow Jones Sustainability Index (DJSI), el Carbon Disclosure Project (CDP), Sustainalytics, Oekom, FTSE, etc.



### Reconocimientos



Miembro del DJSI World Index, 86 puntos



Listado por doce años consecutivos



5º del sector Telco



Sustainability Leaders Bronze class



Rating Prime



5º Telco de 112 operadoras



Excellence Investment Register



NUESTRO ENFOQUE

# Estructura de la responsabilidad corporativa y sostenibilidad en Telefónica, S.A.

El modelo de Sostenibilidad de Telefónica se estructura mediante una gestión estratégica y ejecutiva operacional con base corporativa. Este modelo se manifiesta en los órganos y unidades que la compañía tiene en el ámbito corporativo y en los países donde está operando.

La Dirección Global de Reputación y Responsabilidad Corporativas es la responsable de la gestión estratégica de Sostenibilidad, reportando directamente a la Dirección Global de Asuntos Públicos y Regulatorios. Para la supervisión de los aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa, Telefónica cuenta con una Comisión en el Consejo de Administración.

## Órganos de Gobierno

En mayo de 2013 el Consejo de Administración acordó la constitución de la Comisión de Asuntos Institucionales como órgano superior de gobierno de Reputación y Responsabilidad Social Corporativa, sustituyendo así a la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa, creada en 2002.

De esta manera, se consolida y se refuerza la ejecución y desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad con el resto de cuestiones de asuntos públicos, para tener un mejor conocimiento de las demandas y expectativas de todos nuestros grupos de interés.

Funciones de la Comisión de Asuntos Institucionales

- Analizar, informar y proponer al Consejo de Administración los principios a los que debe acomodarse la política de Patrocinios y Mecenazgo del Grupo, realizar su seguimiento, así como aprobar individualmente aquellos

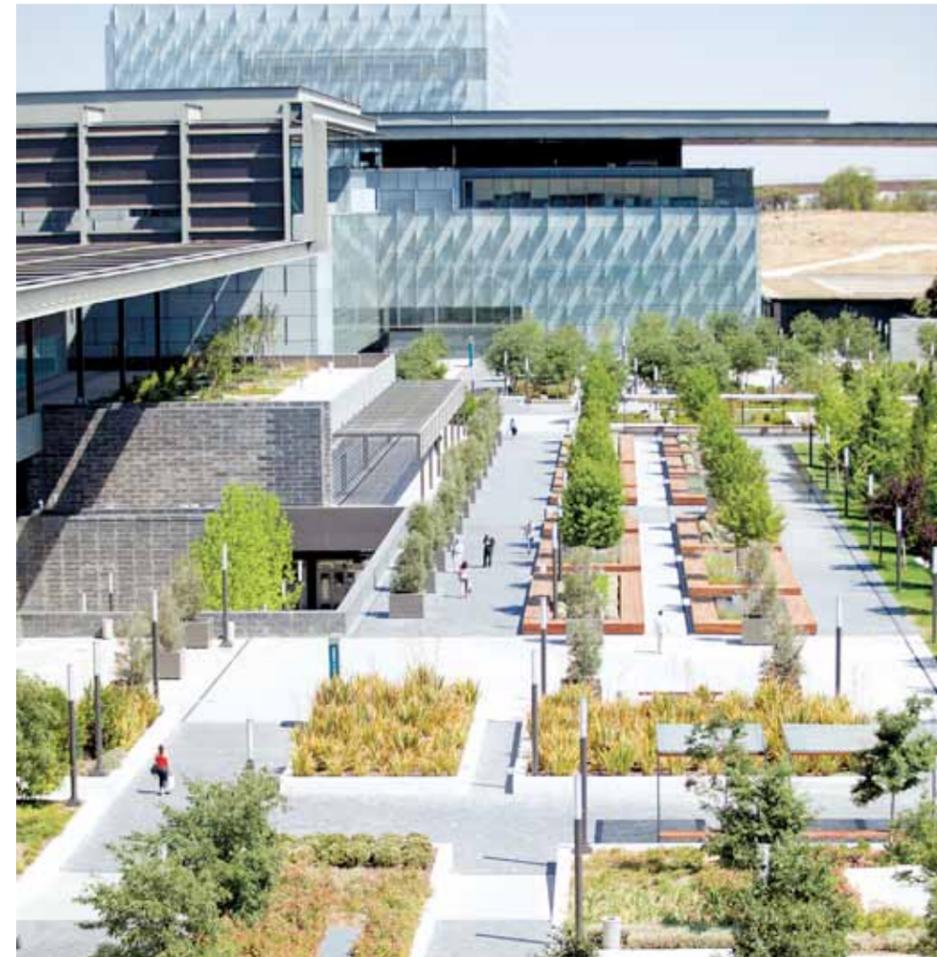
patrocinios o mecenazgos cuyo importe o importancia excedan del umbral fijado por el Consejo, y deban ser aprobados por este.

- Impulsar el desarrollo del proyecto de Reputación y Responsabilidad Corporativa del Grupo Telefónica, junto con la implantación de los valores centrales de dicho Grupo.

La Comisión de Asuntos Institucionales dispone de un calendario de reuniones y un plan anual de actividades. Así, la Comisión se reúne mensualmente con carácter general, conforme al calendario establecido, y cuantas otras veces resulte oportuno, previa convocatoria del Presidente. Durante 2013, tal y como estaba previsto, la Comisión de Asuntos Institucionales ha celebrado seis reuniones para analizar determinadas cuestiones y aspectos relativos a la reputación y a la responsabilidad social del Grupo Telefónica.

## Comisión de Asuntos Institucionales

Composición	Fecha de Nombramiento
D. Julio Linares López (Presidente)	31 de mayo de 2013
D. José Fernando de Almansa Moreno-Barreda	31 de mayo de 2013
D. Alfonso Ferrari Herrero	31 de mayo de 2013
D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo	31 de mayo de 2013
D. Antonio Massanell Lavilla	31 de mayo de 2013
D. Francisco Javier de Paz Mancho	31 de mayo de 2013



## Órganos de gestión

El área de Reputación y Responsabilidad Corporativa trabaja con la visión de facilitar, mejorar y medir la gestión de la reputación corporativa de Telefónica generando percepciones positivas de confianza y respecto en todos los stakeholders (global y localmente), para facilitar así la construcción del nuevo posicionamiento público. Para materializarlo, desde el área se promueve, de forma transversal en la compañía, un modo responsable y sostenible en la forma de hacer negocios a través de (1) la identificación, prevención y mitigación de riesgos reputacionales (puros y derivados de la actividad), (2) de la gestión de los principios de actuación o código ético, y (3) del desarrollo de políticas, normativas y proyectos para desplegar los principios de actuación y todo ello con el objetivo de responder a nuevas demandas regulatorias, de prevenir regulaciones no deseadas en materia social y ambiental y de afianzar la legitimidad de Telefónica para operar.

La dirección de Reputación y Responsabilidad Corporativa está englobada en el área de Asuntos Públicos de la Compañía, cuya misión es difundir y transmitir el posicionamiento público digital de Telefónica en todos aquellos espacios y ámbitos públicos internacionales relacionados con el mundo Internet, el refuerzo de nuestra posición regulatoria en Europa y Latinoamérica, la mejora de nuestra reputación en todos los países donde Telefónica está presente y la nueva política de explotación digital de los patrocinios.

## La Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en los países

El equipo de Reputación y Sostenibilidad Corporativa tiene presencia internacional a través de colaboradores directos en los países en los que Telefónica desarrolla operaciones, para así implementar los proyectos globales y desarrollar sus propios proyectos en función de su contexto local. De esta manera, la Compañía ofrece respuestas locales a los asuntos específicamente relevantes de cada país.



NUESTRO ENFOQUE

# Materialidad: centrados en los asuntos clave

Hemos dado un paso importante en la metodología de la Materialidad, con el objetivo de transmitir mejor a los mercados y a la sociedad las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad haciendo una memoria más creíble y fácil de usar

El proceso de análisis de Materialidad ha permitido elaborar una matriz general que refleja qué asuntos son objeto de reporte y matrices específicas para cada aspecto material relevante

Aprovechando el marco que nos ofrecía la versión G4 del Global Reporting Inititives (GRI), en Telefónica hemos querido dar un paso más en lo referente a nuestra matriz de materialidad para así centrarnos en aquellos asuntos que resultan claves para nuestra actividad y nuestros principales grupos de interés.

De esta manera, hemos realizado un análisis de materialidad elaborando un procedimiento global

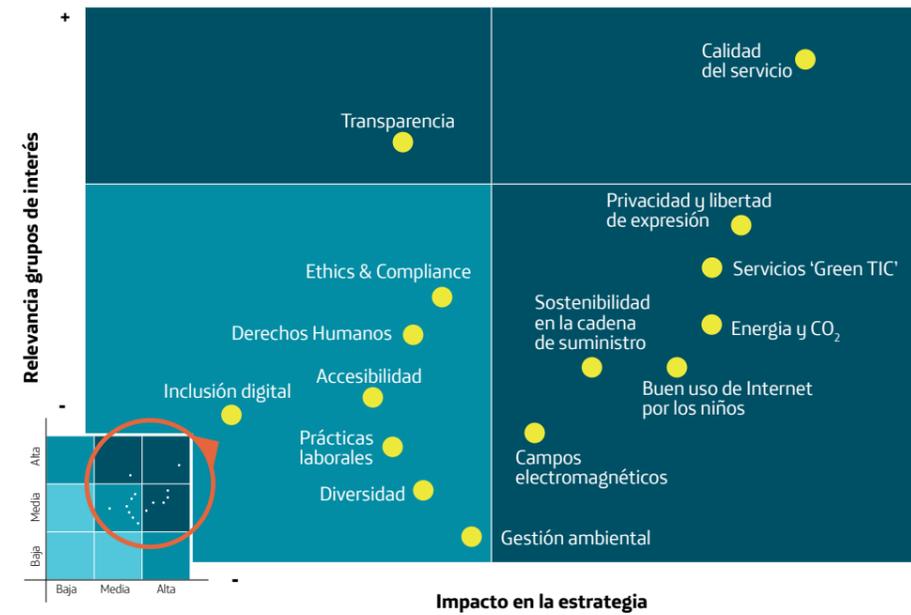
que ha permitido conocer los aspectos materiales que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos, y también aquellos que tienen una relevancia mayor en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, tanto a escala corporativa como de país.

Este procedimiento nos ha permitido elaborar una matriz general más exhaustiva que refleja qué asuntos son objeto de reporte y una matriz específica para cada aspecto material relevante.

## Identificación de asuntos generales relevantes



## Matriz de materialidad



Las fases del proceso de análisis son:

### 1. Identificación de asuntos generales relevantes

Para identificar los asuntos generales relevantes se analizó las tendencias del sector, los indicadores de GRI G4 y se realizaron entrevistas con los grupos de interés internos. Se identificaron 15 temas relevantes.

### 2. Identificación de asuntos específicos relevantes

Por cada asunto general se realizaron entrevistas individuales con expertos de las áreas involucradas para analizar e identificar qué aspectos eran materiales. Se identificaron un total de 67 asuntos específicos

### 3. Identificación de 'stakeholders' afectados

Resultado de nuestro diálogo continuado con nuestros grupos de interés identificamos a todos aquellos con los que mantenemos una estrecha colaboración ponderándolos en función del impacto y relevancia para la Compañía.

### 4. Evaluación del impacto en la gestión de la Compañía

Para determinar si un aspecto era material se llevó a cabo un análisis cualitativo conforme a cuatro parámetros y evaluados bajo un criterio común:

### → Visión y relevancia estratégica de la Compañía y de Sostenibilidad

La visión de la Compañía parte del convencimiento de que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas, empresas

y administraciones públicas para que puedan Ser más... *Discover, Disrupt, Deliver* definen nuestra forma de trabajar. Estas tres actitudes resumen tanto nuestros actuales comportamientos corporativos y valores de marca, como las expectativas de nuestros clientes, empleados y analistas. Bajo estos criterios se analizó si cada uno de los asuntos relevantes identificados se ajustaba a la visión y estrategia de la Compañía

### → Tendencias de nuestros pares de la Industria

Analizamos si cada uno de los temas relevantes estaba siendo tratados por las compañías de la Industria.

### → Iniciativas sectoriales y tendencias de Sostenibilidad internacional

Evaluamos si los asuntos generales identificados estaban siendo considerados por los principales organismos sectoriales e índices de Sostenibilidad. (GESI, ITU, DJSI, GSMA, CDP, ISO, etc.).

### → Contexto normativo

Se analizaron leyes, regulaciones, acuerdos internacionales y acuerdos voluntarios relevantes para cada uno de los asuntos identificados.

### 5. Evaluación de la Relevancia para los grupos de Interés

Identificamos los *stakeholders* principales en cada uno de los asuntos generales utilizando toda la información de los diferentes mecanismos existentes en nuestro diálogo habitual con ellos.



NUESTRO ENFOQUE

# La interacción con los grupos de interés de Telefónica

En Telefónica sabemos que la comunicación interactiva con todos nuestros grupos de interés, presencial y 'online', nos ayuda a buscar resultados positivos tanto para nuestra Compañía como para todos los colectivos implicados

215 canales 'online' pulsán la opinión de los 'stakeholders'. De ellos, un 29% se apoya en Twitter; un 26%, en Facebook; un 19%, en YouTube, y el resto, en otras plataformas

En nuestro día a día asumimos la responsabilidad de compartir aquellos temas relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que más interesan y preocupan a nuestros grupos de interés. De esta manera podemos identificar la relevancia e impacto de las mismas, lo que nos ayuda a buscar resultados precisos y positivos entre todos. Para ello colaboramos activamente con diferentes grupos de interés (*stakeholders*) especializados para mejorar este intercambio. Entre ellos figuran entidades gubernamentales, ONG, asociaciones de consumidores, académicos y científicos, empleados e inversores. Conocer las cuestiones que más preocupan a los *stakeholders* de Telefónica es la base sobre la que se asientan los proyectos de sostenibilidad de la Compañía.

En Telefónica disponemos de 215 canales *online* con las marcas Telefónica, Movistar, O2 y Vivo para comunicarnos con las diferentes audiencias (dato de febrero de 2014). De ellos, un 29% se apoya en Twitter; un 26%, en Facebook; un 19%, en YouTube, y el resto, en otras plataformas, entre las que, en España, se encuentra Tuenti (26%)

Los grupos de interés a los que prestamos más atención en los procesos de diálogo *online* fueron los clientes, los empleados, los académicos y

universitarios, y todas las personas conectadas a las redes sociales en general. Entre los temas prioritarios cabe destacar: nuevos productos y servicios; calidad, provisión y atención a los clientes; los niños y el uso de las nuevas tecnologías; la revolución digital y las TIC en la sociedad y la economía; el Informe de RC y la acción social.

Los objetivos que perseguimos en Telefónica con este diálogo son, sobre todo, conocer mejor las opiniones y expectativas de los grupos de interés; ofrecerles un canal ágil y eficaz de atención y resolución de incidencias; facilitarles información de forma más personalizada, establecer una conexión emocional con ellos y mejorar la percepción que tienen de nosotros, para afianzar nuestra legitimidad a la hora de operar en los diferentes mercados.

## Conversando sobre el impacto digital

Para apoyar y mostrar la transformación digital de la Compañía, los canales *online* reforzaron los contenidos y centraron la conversación tanto sobre los nuevos negocios digitales (M2M o *Machine to Machine*, *Big Data*, *Cloud*, publicidad móvil, seguridad digital, etc.), como sobre su papel como parte de la solución a las grandes



Grupo de interés identificados	Metodología de diálogo	Algunos ejemplos de compromiso e interacción
<b>Cientes</b> 	A través de los canales de diálogo que establecemos en el momento de la venta y a través de los servicios de atención al cliente, seguimiento de la satisfacción, SDC, así como de las direcciones de Marketing y Estudios de Mercado, foros de debate y áreas de encuentro con el fin de conocer la experiencia de consumo de nuestros productos y servicios en materias de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa.	<a href="http://www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/">www.movistar.es/particulares/atencion-cliente/</a> <a href="http://www.movistar.es/particulares/tienda/servicios-digitales/solucion-guru/">www.movistar.es/particulares/tienda/servicios-digitales/solucion-guru/</a> <a href="http://info.telefonica.es/es/servicio_defensa_cliente/html/">info.telefonica.es/es/servicio_defensa_cliente/html/</a> <a href="http://www.telefonica.com.br/residencial/atencaoaocliente/faleconosco/ombudman/">www.telefonica.com.br/residencial/atencaoaocliente/faleconosco/ombudman/</a> <a href="http://forum.o2.co.uk/">forum.o2.co.uk/</a> <a href="http://www.movistar.com.mx/Contacto-Foro-Conectados#ForoConectados">www.movistar.com.mx/Contacto-Foro-Conectados#ForoConectados</a> <a href="http://www.movistar.com.ar/foro/web/guest/foro">www.movistar.com.ar/foro/web/guest/foro</a> <a href="https://twitter.com/#!/search/users/Telef%C3%B3nica">twitter.com/#!/search/users/Telef%C3%B3nica</a> <a href="https://twitter.com/#!/search/users/O2">twitter.com/#!/search/users/O2</a>
<b>Empleados</b> 	A través de la encuesta anual a todos nuestros profesionales donde figuran cuestionarios específicos sobre materias de sostenibilidad, mesas de diálogo interno sobre Principios de Actuación, canales internos de denuncias diversas, las Intranet de Telefónica y sus filiales y sus blogs y cuentas en Twitter, así como a través de todos los foros de debate de los cursos de formación, plataformas <i>online</i> , Yammer, etc.	<a href="https://twitter.com/#!/UniversitasTef">twitter.com/#!/UniversitasTef</a> <a href="http://www.observatoriocomunicacioninterna.es/Imagenes/ponencias/PresentacionTelefonica-EstrategiadeComunicacionInternaOnline.pdf">www.observatoriocomunicacioninterna.es/Imagenes/ponencias/PresentacionTelefonica-EstrategiadeComunicacionInternaOnline.pdf</a> <a href="http://portalsenior.telefonica.es/em/pub/a/index.html">portalsenior.telefonica.es/em/pub/a/index.html</a>
<b>Accionistas</b> 	Mediante continuadas reuniones, tanto individuales como colectivas, con inversores institucionales y analistas sectoriales, así como con canales <i>online</i> para conocer los temas que resultan más relevantes a la comunidad inversora, especialmente aquellas instituciones ISR y/o con proyectos específicos de inversión responsable y firmantes de los PRI.	<a href="http://www.telefonica.com/es/shareholders_investors/jsp/home/home.jsp">www.telefonica.com/es/shareholders_investors/jsp/home/home.jsp</a> <a href="http://serviciosaccionistas.telefonica.es/Registro.do?idioma=es">serviciosaccionistas.telefonica.es/Registro.do?idioma=es</a> <a href="http://www.telefonica.com/es/shareholders_investors/html/presentaciones/index_foros.shtml">www.telefonica.com/es/shareholders_investors/html/presentaciones/index_foros.shtml</a> <a href="http://www.eurosif.org/">www.eurosif.org/</a>
<b>Proveedores</b> 	A través de la encuesta bienal de satisfacción de proveedores, y las evaluaciones de calidad incluidas dentro de los sistemas de calidad de las distintas operadoras.	<a href="http://www.telefonica.com/es/suppliers/html/modelo_compras/como_ser_proveedor.shtml">www.telefonica.com/es/suppliers/html/modelo_compras/como_ser_proveedor.shtml</a> <a href="http://www.ecovadis.com/website/l-en/home.aspx">www.ecovadis.com/website/l-en/home.aspx</a>



Grupo de interés identificados	Metodología de diálogo	Algunos ejemplos de compromiso e interacción
<b>Organizaciones sectoriales</b> 	Participamos activamente en foros y asociaciones que debaten sobre los temas particulares de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa que afectan a nuestro sector, con el objetivo de mejorar las mediciones, estandarizar indicadores y compartir las mejores experiencias.	<a href="http://www.ctia.org/">www.ctia.org/</a> <a href="http://www.etsi.org">www.etsi.org</a> <a href="http://www.gbd-e.org">www.gbd-e.org</a> <a href="http://www.gsm.org">www.gsm.org</a> <a href="http://www.itu.int">www.itu.int</a> <a href="http://www.gesi.org/">www.gesi.org/</a>
<b>Organizaciones gubernamentales</b> 	El diálogo se articula principalmente por áreas geográficas, agrupando a los diferentes interlocutores según su ámbito de acción: locales, regionales, nacionales y globales. Dentro de cada campo de actuación mantenemos un diálogo fluido con los responsables de los servicios de telecomunicaciones, de innovación, de consumo, educativas, sociales, reguladoras, económicas, etc.	<a href="http://www.weforum.org">www.weforum.org</a> <a href="http://www.worldbank.org/">www.worldbank.org/</a> <a href="http://www.ilo.org">www.ilo.org</a> <a href="http://www.who.int/es/">www.who.int/es/</a> <a href="http://www.un.org/es/">www.un.org/es/</a> <a href="http://www.eifonline.org">www.eifonline.org</a> <a href="http://web.oas.org/citel/es/Paginas/default.aspx">web.oas.org/citel/es/Paginas/default.aspx</a> <a href="http://www.rpd.es/">www.rpd.es/</a>
<b>Organizaciones no gubernamentales*</b> 	Acuerdos de colaboración y diálogo continuo. Son los principales prescriptores de productos y servicios desarrollados en Telefónica para personas con alguna discapacidad.	<a href="http://www.acnur.org/t3/">www.acnur.org/t3/</a> <a href="http://www.msf.es/">www.msf.es/</a> <a href="http://www.oxfamintermon.org/">www.oxfamintermon.org/</a> <a href="http://WWW.UNICEF.org">WWW.UNICEF.org</a> <a href="http://www.bsr.org">www.bsr.org</a> <a href="http://www.centroregionalpmal.org/web-pacto/esp/index.php">www.centroregionalpmal.org/web-pacto/esp/index.php</a>
<b>Público profesional</b> 	La opinión de los públicos expertos en temas de sostenibilidad y responsabilidad corporativa es muy constructiva para la identificación de asuntos materiales.	<a href="http://www.unglobalcompact.org/">www.unglobalcompact.org/</a> <a href="http://www.cdproject.net/en-US/Pages/HomePage.aspx">www.cdproject.net/en-US/Pages/HomePage.aspx</a> <a href="http://www.ghgprotocol.org/">www.ghgprotocol.org/</a> <a href="http://www.globalreporting.org/">www.globalreporting.org/</a> <a href="http://www.theiirc.org/">www.theiirc.org/</a> <a href="http://www.lbg.es/">www.lbg.es/</a>

\* En cada país, Telefónica mantiene relaciones con muchas Organizaciones no gubernamentales de todos los ámbitos.

## RConversa, plataforma de diálogo 'online', organizó 15 debates en torno al mundo digital

preocupaciones de la sociedad (educación, salud, inclusión digital, eficiencia energética, gobierno abierto, etc.).

Esta tendencia se reflejó en blogs como *Think Big*, Telefónica's Digital Hub, M2M, Red de Cátedras Telefónica y Sostenibilidad, y Responsabilidad Corporativa y sus cuentas en las diferentes redes sociales.

Asimismo, la mayoría de los debates que se realizaron durante el pasado ejercicio en la plataforma de diálogo *online* RConversa, se centraron en el mundo digital. Las TIC en el ámbito de la salud; las tecnologías de la educación en la nueva era digital; los MOOC; el emprendimiento en el mundo digital; las ciudades digitales y el gobierno abierto, fueron algunos de los temas de los 13 debates organizados.

En línea con esta evolución digital, en 2013, Telefónica promovió *#TheOpenAgenda*, un proyecto intersectorial para comunicar el punto de vista de Telefónica sobre el concepto *Ser más abierto*, para mostrar que la Compañía se está transformando en una Telco Digital, que actúa de modo diferente, es más abierta, más ágil... Telefónica también pretende reforzar su compromiso con la web, los datos y la innovación abiertos para apoyar los objetivos de negocio; alcanzar e influir en la élite tecnológica, en los formadores de opinión política, en los medios de comunicación, en los *bloggers*, los desarrolladores, los consumidores...

Con *#TheOpenAgenda* logramos una importante repercusión que incluyó el apoyo de *influencers* clave en la industria con artículos de Tim Berners-Lee, el fundador de la web; Mitchell Baker, de Mozilla; Kathryn Parsons, de Decoded o Bill Hoffman, de WEF.

Ya en marzo de 2014, Telefónica ha publicado su posicionamiento público en el nuevo ecosistema de Internet. El manifiesto, titulado *Un Manifiesto Digital. Una Internet abierta y segura para todos*, destaca los asuntos políticos y los retos para liberar todo el potencial del mundo digital para los consumidores, empresas y administraciones,

a la vez que proporciona 10 recomendaciones para mejorar la experiencia de los consumidores en Internet y generar más inversión en infraestructuras digitales.

Además, representa una oportunidad para abrir el debate a escala internacional ante organismos, reguladores, industria y usuarios para definir las políticas públicas que deben adoptarse en el nuevo entorno para impulsar el desarrollo de la sociedad y la economía digitales.

### Herramientas para los profesionales

Los empleados de Telefónica disponen del sitio web Telefónica y la Comunicación 2.0, en el que se promueve el uso responsable de los canales de Social Media, a través de recomendaciones de actuación, un curso *online* y de la Política de Redes Sociales de la Compañía.

Asimismo, en Telefónica fomentamos el uso de la Red Social Empresarial (RSE) con los objetivos de comunicar e impulsar su transformación cultural hacia una Telco Digital y reforzar el compromiso de sus profesionales en este cambio, facilitando la cooperación.

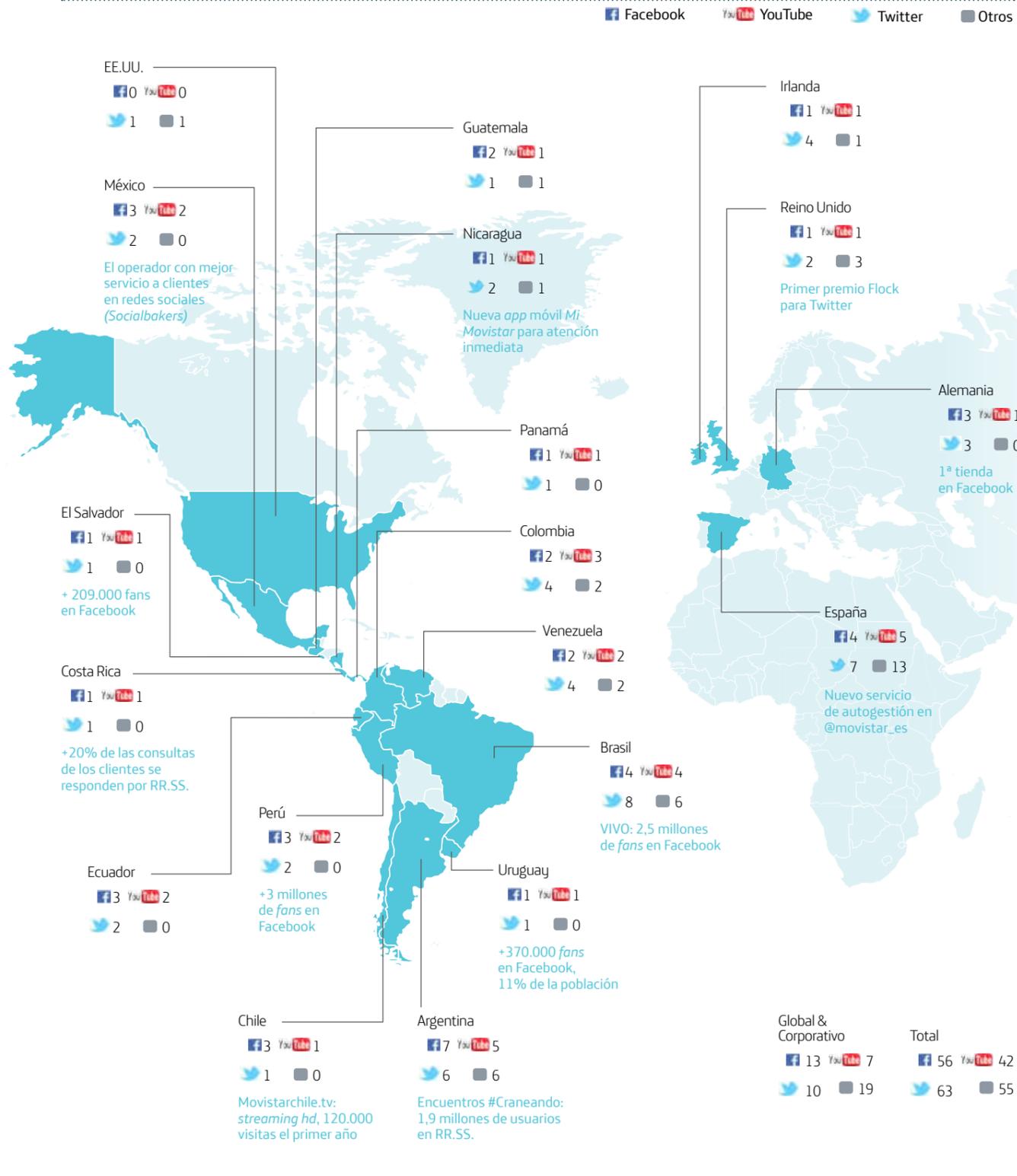
Esta red interna –Yammer– cuenta ya con más de 55.000 empleados registrados, incorporándose de media cada mes otros 2.000 profesionales. Al cierre de este informe Yammer contaba con más de 400 comunidades de interés activas en la red principal (Red Global).

En la actualidad, todos los canales globales de comunicación interna en Telefónica son bidireccionales, y recogen la opinión y valoración de los profesionales. En 2013, las informaciones más vistas en el boletín *online* diario fueron las referidas a ventajas para los empleados (ofertas, sorteo de regalos, becas...) y a la organización y los resultados de la Compañía. Lo más visto en la revista corporativa *online* fue lo relativo a la estrategia de Telefónica para convertirse en una Telco Digital.

Por otro lado, la transferencia de conocimiento en Telefónica se apoya en el eKISS, una plataforma



## Canales sociales de Telefónica



@RCySost se apoya en el blog de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa y en la plataforma de debate RConversa

que superó los 62.000 documentos y las 138.000 visitas durante 2013. Por su parte, las conferencias celebradas tuvieron cerca de 18.000 visitas.

En 2013 también ampliamos la información de la plataforma *online* interna sobre temas de agenda pública y el papel de las TIC. En concreto, se incluyó contenido sobre Public Policy, Regulación y Relaciones Institucionales, con el objetivo de reunir en una misma herramienta material de interés referido a su posicionamiento en las relaciones con los grupos de interés.

### Hitos

@RCySost, figura entre las más influyentes de Twitter en Sostenibilidad.

En 2013, la cuenta en Twitter de Telefónica, que trata sobre los asuntos de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad fue incluida, por primera vez, en el ranking de social media SustMeme CSR & Business, que analiza a los 500 usuarios más influyentes del mundo en estos temas. Telefónica entró directamente en el puesto 78, situándose como la quinta empresa. Y ya en enero de 2014, ocupó el séptimo puesto en el nuevo ranking TOP 100 RSE, centrado en España.

A lo largo del año se mantuvo como un referente en su ámbito, superando los 37,1 millones de impactos al cierre de 2013 (10,3 millones en 2012).

@RCySost se apoya en el blog de Sostenibilidad y Responsabilidad Corporativa y en la plataforma de debate RConversa.

### Best practice

La encuesta global más amplia y exhaustiva realizada hasta la fecha entre jóvenes de 18 a 30 años procedentes de 27 países.

#### ¿Qué opina la 'Generación del Milenio'?

Telefónica, en colaboración con Financial Times, llevó a cabo en 2013 la Global Millenium Survey,

La iniciativa tenía como objetivo obtener una imagen lo más aproximada posible de la Generación del Milenio, para lo que se entrevistó a más de 12.000 miembros.

#### Algunos resultados globales

- El 76% cree firmemente en todo lo que la tecnología puede ofrecer.
- El 42% dice que mejorar el acceso o la calidad de la educación es el principal camino para marcar la diferencia en el mundo.
- El 42% de los hombres y el 29% de las mujeres opina que la tecnología es el campo de estudio más importante para tener éxito en el futuro.
- El 68% considera que puede convertirse en emprendedor en su propio país o bien desarrollar e introducir una idea en el mercado.

# 4. Gestión responsable\_



Ética y  
cumplimiento\_

Satisfacción  
del cliente\_

Prácticas laborales\_

Gestión de la  
diversidad\_

Sostenibilidad  
en la cadena de  
suministro\_

Derechos Humanos\_



GESTIÓN RESPONSABLE

# Ética y cumplimiento

Como parte de nuestro ADN, la ética es pieza fundamental en el proceso de transformación hacia una Telco Digital

## El Código Ético de Telefónica, avalado por el Consejo, marca nuestros Principios de Actuación

Para Telefónica es prioritario que nuestros empleados conozcan el espíritu y contenido de nuestro código ético. Es la base para la construcción de una cultura donde los empleados entienden lo que se requiere de ellos y cuál es su responsabilidad en el cumplimiento de los *Principios de Actuación*. Del mismo modo, confiamos que nuestros socios y proveedores cumplan con unos principios similares a los nuestros.

Además, existen una serie de elementos que conforman un entorno de control adecuado. Esto configura nuestro programa anticorrupción, donde el mensaje institucional no da lugar a equívocos en cuanto a la total intransigencia en relación con la corrupción y la ilegalidad.

### Código ético

Nuestro código ético, denominado *Nuestros Principios de Actuación*, aprobado por el Consejo de Administración en 2006 y revisado en 2010, se aplica a todos nuestros empleados y operaciones, con independencia del país donde desarrollamos nuestra actividad.

Disponible en cuatro idiomas, el código refuerza nuestro compromiso de actuar en línea con los

principios éticos más exigentes, asociados a la honestidad y confianza, respeto de la ley, la integridad y los derechos humanos. Además, se establecen unos principios específicos orientados a garantizar la confianza de nuestros clientes, profesionales, accionistas, proveedores y la sociedad en general.

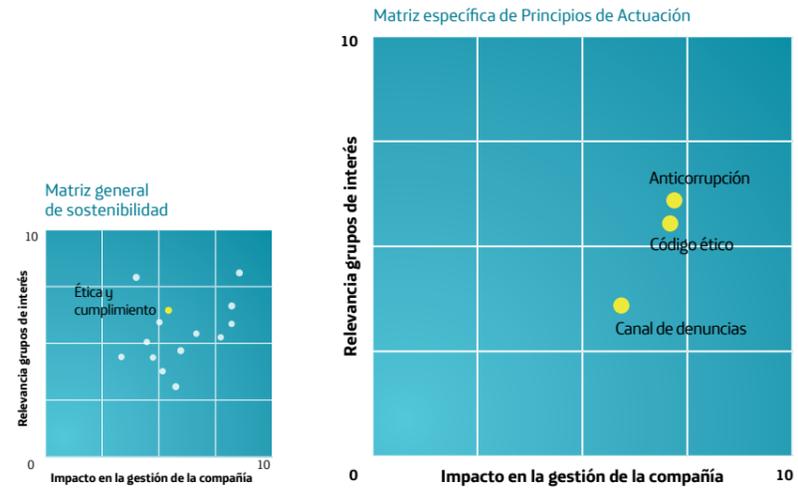
En 2013 se ratificaron los *Principios de Actuación* en Costa Rica, donde Telefónica inició sus operaciones comerciales a finales de 2011, y se implementaron todos los mecanismos que aseguran su cumplimiento.

El órgano encargado de velar por el cumplimiento del código ético en todo el Grupo es la Oficina de Principios de Actuación. Durante 2013, este organismo incorporó a los nuevos representantes designados por las áreas que integran la Oficina (Auditoría, Secretaría General, Recursos Humanos y Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad), y revisó y actualizó su funcionamiento y responsabilidades, de acuerdo con la nueva organización.

### Formación

Dentro de los planes de formación profesional de los empleados ha sido incluida la actividad formativa *online* sobre *Nuestros Principios de*

## Matriz de materialidad



**Actuación.** En él, a través de varios escenarios, se explica la importancia para una empresa de contar con unas directrices éticas, las responsabilidades como profesionales frente a su cumplimiento y los canales de ayuda para plantear cualquier duda o denuncia.

A diciembre de 2013, más de 73.000<sup>(1)</sup> profesionales (el 63% de la plantilla) habían superado el curso de Principios de Actuación.

Destaca el caso de Telefónica Brasil, que con la integración de la operación fija y móvil, con la compra de Vivo en 2010, ha lanzado el curso de formación a sus más de 18.000 profesionales.

Junto a la formación *online*, se han elaborado diversas actividades formativas presenciales para profundizar en algunos principios éticos, destacando su aplicabilidad. Estos se han impartido, bien en toda la organización, o en aquellas áreas identificadas de riesgo.

Todos los empleados tienen acceso, a través de sus respectivas *intranet*, a la web de *Principios de Actuación*, donde pueden encontrar toda la información relativa al código ético y a los mecanismos que aseguran su cumplimiento.

### Canal Principios de Actuación

Todos los empleados tienen la posibilidad de realizar preguntas, buscar consejo y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los Principios de Actuación y normativas asociadas, de forma anónima o personal.

El Canal de Principios de Actuación está disponible en la *Intranet* para empleados, y durante 2013 la Oficina de Principios de Actuación revisó y actualizó el reglamento que contempla su funcionamiento.

En 2013 la Oficina de Principios de Actuación registró, a través del canal de Principios de Actuación, un total de 77 comunicaciones. De las 63 con investigación cerrada, 14 resultaron ser procedentes, siendo una de ellas por corrupción (considerado no material) y ninguna por discriminación. Entre las medidas adoptadas se incluyeron tres despidos disciplinarios.

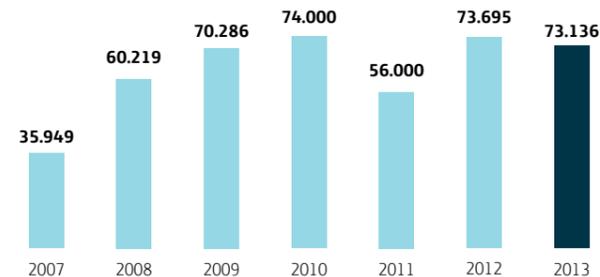
Todas las comunicaciones recibidas fueron tratadas conforme a los principios de respeto, confidencialidad, exhaustividad y fundamento. En los casos en los que se identificó alguna irregularidad, se informó a la Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración.

En 2013, la Oficina de Principios de Actuación Corporativa recibió, a través del Canal, un total de 77 comunicaciones

<sup>(1)</sup> Para el cálculo del porcentaje de empleados formados en el código ético, se ha tenido en cuenta el número de empleados permanentes de las empresas del Grupo, allá donde se ha impartido la formación.



## Empleados de Telefónica que han superado el curso sobre Código Ético



Telefónica llevó a cabo en 2013, 980 trabajos de auditoría interna e inspección en la totalidad de empresas y países en los que el Grupo mantiene intereses

### Anticorrupción

Nuestro compromiso es de 'tolerancia cero' con el fraude y la corrupción, ya que entendemos que tienen a largo plazo un impacto negativo en los negocios y en la sociedad.

En Telefónica existen una serie de elementos que conforman un entorno de control adecuado en todas nuestras operaciones.

#### 2.1. Normativos

Nuestros Principios de Actuación contemplan nuestro compromiso en materia de anticorrupción.

Además, existen una serie de normativas de aplicación global que desarrollan y complementan este Principio, con objeto de prevenir la corrupción en los procesos identificados con un mayor riesgo: toma de decisiones, compras y contrataciones, pagos, gestión de almacenes, etc.

Algunas son:

- Normativa corporativa sobre regalos, invitaciones y gastos de representación. Destacamos que durante 2013, en Venezuela se aprobó una regulación local en materia de conflicto de intereses.
- Normativa de aprobación de patrocinios.
- Manual del modelo de compras de Telefónica.
- Normativa de criterios generales sobre contratación de bienes y servicios.

#### Gestión de riesgos

Dentro del procedimiento global de identificación de riesgos se incluye la identificación de riesgos de corrupción y soborno en nuestras operaciones, con objeto de establecer e implantar los controles y planes de acción necesarios para su mitigación.

### Elementos organizacionales

Telefónica cuenta con una serie de comisiones y unidades específicas que, a través de su área específica de responsabilidad y experiencia, ayudan a garantizar el cumplimiento de nuestro compromiso de tolerancia cero frente a la corrupción y el soborno:

- Comisiones dependientes del Consejo de Administración: Comisión de Auditoría y Control, y la Comisión de Asuntos Institucionales.
- Unidades organizativas específicas:
  - Unidades de Auditoría Interna en todos los países en los que el Grupo mantiene intereses significativos.
  - Unidad centralizada de Inspección especializada en trabajos de prevención de fraude e investigación de denuncias y otras situaciones.
  - Unidad de Intervención de Pagos en las empresas más importantes.
  - Dirección Global de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad.
  - Unidad corporativa de Gestión de Riesgos que centraliza y reporta la información de riesgos recibida de las áreas locales de gestión de riesgos, implantadas en las principales operadoras del Grupo.

### Controles

El equipo de Auditoría Interna e Inspección, responsable de los procesos de auditoría y las operaciones dentro del Grupo, realizó en 2013 cerca de 980 trabajos en la totalidad de las empresas y países en los que el Grupo mantiene intereses. Destacamos:

- Un 25% fueron auditorías financieras o de sistemas de información destinadas, fundamentalmente, a la revisión de la existencia y eficacia de controles sobre los procesos financieros que soportan la información de las principales cuentas contables del Grupo. Este ha emitido una certificación sin debilidades materiales o significativas.
- El 19% fueron trabajos dirigidos a la prevención de fraudes, investigación de denuncias o revisión de actuaciones personales.
- Un 8% analizaron total o parcialmente los procesos relacionados con el ciclo de gastos e inversión (compras, pagos a terceros, pagos a empleados, logística y gestión de almacenes, proceso inversor o gestión de activos, descuentos y devoluciones a clientes).
- Y otro 7% de los informes fueron destinados a verificar el correcto cumplimiento de otras obligaciones legales (laborales, protección de datos, fiscal, etc.).

En estos trabajos se detectaron casos de mal uso o apropiación de los bienes de la empresa, que fueron origen de 99 despidos. Todos ellos de relevancia poco significativa y sin que en ningún caso hubiese implicaciones de altos directivos del Grupo, ni de la Dirección de las empresas relevantes.



## Integridad

- No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.
- Evitamos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas.
- Nos comportamos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos en Telefónica.



## Best practices

### Formación en Telefónica Vivo

- Tras la integración de la operación fija y móvil en Brasil, con la compra de Vivo a finales de 2013, Telefónica Vivo lanzó, bajo el lema *Nuestro compromiso, responsabilidad de todos*, una campaña de formación del Código Ético a más de 18.000 profesionales.
- Hasta ahora, más de 4.400 empleados, el 22% de la plantilla, completaron el curso y otros 1.121 se encuentran realizándolo.
- El lanzamiento de esta actividad formativa ha sido completada con información semanal en la *intranet* sobre el Código Ético, videos... con especial atención a los empleados de relación directa con el cliente (comerciales, tienda...etc.).



### Dow Jones Sustainability Index

- En 2013 Telefónica se situó entre las 10 compañías de telecomunicaciones líderes en el mundo por criterios de sostenibilidad, con 27 puntos porcentuales más que la media del sector, según el *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)*, uno de los más exigentes del mundo. Entre las mejores prácticas del sector (*Best in Class*) Telefónica destacó en código de conducta y políticas anticorrupción, entre otros aspectos.

GESTIÓN RESPONSABLE

# La satisfacción del cliente

En Telefónica el cliente está en el centro de todo lo que hacemos. Los análisis de satisfacción son una herramienta clave para conocer la calidad del servicio y de la atención que prestamos a nuestros usuarios

En 2013 el Índice de Satisfacción del Cliente de Telefónica se situó en 7,14 puntos sobre 10, un incremento de 0,02 puntos respecto al año anterior

Los accesos totales de Telefónica superan los 323 millones al cierre de 2013, un 3% más que el año anterior, impulsados por los clientes móviles de contrato, especialmente la banda ancha móvil, y de televisión de pago. Destaca la evolución de los accesos de Telefónica Latinoamérica (69% del total), que aumentan un 4% interanual a pesar de los criterios más restrictivos en el cálculo de los clientes de prepago. Es importante recordar que la variación de los accesos está impactada por la venta de los activos del negocio fijo residencial en Reino Unido.

Para medir la satisfacción de nuestros clientes utilizamos la metodología CSI (Customer Satisfaction Index), un indicador que se reporta de forma periódica al Consejo de Administración de la Compañía. Además, la Compañía cuenta con una comisión específica en su Consejo de Administración dedicada a la Calidad del Servicio y Atención Comercial. Esta se reúne trimestralmente para reforzar la orientación al cliente del Grupo.

En 2013, el Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) de Telefónica aumentó en 0,02 puntos respecto al año anterior hasta situarse en 7,14. La mejora más sustancial se ha producido en España donde la satisfacción del cliente ha aumentado en 42 décimas hasta alcanzar el 6,85. Por regiones, se ha producido una mejora generalizada en Europa (6,94 vs 6,75 en 2012) y un ligero empeoramiento en la región latinoamericana (7,32 vs 7,54 en 2012), que ha quedado afectada por el retroceso en mercados de gran volumen como Brasil, en la segunda mitad del ejercicio, y Argentina en el segundo trimestre del año.

En España Movistar es la compañía de telecomunicaciones que ofrece el mejor servicio de atención al cliente con una puntuación de 6,2 sobre 10, según un estudio realizado por la Asociación Pro Derechos Civiles Económicos y Sociales (Adeces). Le siguen Ono (5,4), Jazztel (5,35), R (5,29), Telecable (5,14), Euskaltel (5,08), Vodafone (4,92) y cierra el 'ranking' Orange, con 3,95 puntos de valoración.

Según los datos de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, Movistar es la operadora que menos reclamaciones recibe. En lo que a la

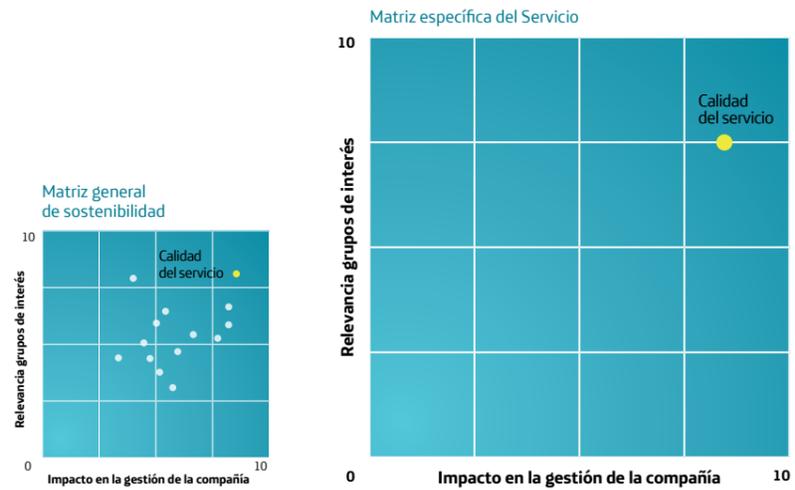
telefonía fija se refiere, Movistar recibió solo 0,88 reclamaciones por cada 10.000 usuarios. A bastante diferente se sitúan Orange (con 4,62), Jazztel (3,73), Ono (2,69) y Vodafone (2,55). En cuanto a las reclamaciones de acceso a Internet fijo, la compañía es también la que menos recibe, ya que tan solo 0,19 de cada 10.000 clientes han reclamado. Por encima se encuentran Jazztel (0,81), Vodafone (1,01), Orange (1,38) y Ono (2,42). Sin duda, en los paquetes de voz y datos fijos es donde se encuentran mayores diferencias entre operadores. Y es que mientras Movistar tiene únicamente 1,11 reclamaciones por cada 10.000 usuarios, los datos del resto ascienden hasta las 2,96 de Vodafone, 3,89 de Jazztel, 5,57 de Orange y 5,60 de Ono.

También Telefónica Reino Unido ha conseguido ser durante 2013 el operador del país con menos quejas del país, según ha publicado el regulador británico Ofcom, O2 se situó así por décimo trimestre consecutivo en esta posición.

En Brasil, donde ha caído ligeramente el CSI, estamos actuando fuertemente en la mejora y expansión de los canales de contacto, con tecnologías digitales de acceso adaptadas a la masificación del uso de Internet y el crecimiento del parque de smartphones. De esa manera se está trabajando en la mejora de las funcionalidades disponibles de canales como SMS, Chat y URA, que provén interacciones más simples, rápidas y estandarizadas. Recientemente implantamos el canal Chat para los usuarios de Fija y lanzamos un Foro colaborativo para que los usuarios de una de sus mayores promociones pudiesen comunicarse y ayudarse mutuamente en el esclarecimiento de sus dudas. El éxito de estas iniciativas se muestra en el hecho de que hoy atienden aproximadamente el 80% de los contactos recibidos.

En Argentina hemos logrado el primer premio –otorgado en Indianápolis, Estados Unidos, por la Sociedad Americana para la Calidad (ASQ)– de la International Team Excellence Competition 2013 por un proyecto de mejora en la calidad de gestión enfocado en la satisfacción final de los clientes. El proyecto de Telefónica *Conectados a tiempo*,

## Matriz de materialidad



centrado en diagnosticar e implementar mejoras sostenibles en tiempos de instalación de diferentes equipamientos, fue reconocido también como el mejor en la competencia internacional. La iniciativa de Telefónica ha sido desarrollada bajo la metodología Six Sigma, un sistema implementado por la compañía que apunta al perfeccionamiento en la gestión de los productos y los procesos.

Telefónica España es socio de Autocontrol, lo que implica que asume en todas las comunicaciones su Código de Conducta Publicitaria, basado en el Código de Buenas prácticas Publicitarias de la International Chamber of Commerce. Todo ello certifica la Responsabilidad Social Corporativa de la Compañía en esta materia así como la ausencia de sanciones en relación con el cumplimiento de las resoluciones del Jurado de la Publicidad de Autocontrol.

### Hitos

Alcanzamos el primer premio de la International Team Excellence Competition 2013 por el proyecto de mejora en la calidad de gestión enfocado en la satisfacción final de los clientes en Argentina

Telefónica también ha mantenido las vías de comunicación con diversos organismos de consumo y con el regulador. Así, se han producido encuentros con la Asociación General de Consumidores (ASGECO), la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y diversas Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC).

### Best practices

La Asociación de Internautas ha valorado con un 6,41 la calidad del acceso a la banda ancha móvil que ofrecen los operadores en España. Una cifra que se queda muy por debajo del 8,1 con que puntúa a Movistar. De acuerdo con el análisis realizado por AI, Movistar se coloca a dos puntos de Vodafone y Yoigo y a más de 2,7 de Orange.

La asociación ha explicado que esta diferencia radica en el caudal de descarga en relación con la velocidad ofertada, en el servicio de atención al cliente y en los precios y prestaciones de las ofertas clásicas.

En concreto, AI ha destacado las "grandes diferencias" en el cumplimiento de las velocidades de descarga en los 7,2 Mbps. Mientras Movistar logra el 101%, la media de Vodafone baja al 64% y Orange consigue el 78%. En velocidades de 42 Mbps, Vodafone y Orange alcanzan el 39% y el 31%, respectivamente, si bien Vodafone llega al 73% en los 10,8 Mbps.

En relación con el servicio de atención al cliente, los datos reflejan una puntuación media de 5,9, situándose por delante de Orange, con 5,4 puntos, y de Vodafone, con 4 puntos.

Respecto a los precios, el coste medio de los MB sin limitación de velocidad va de los 0,0065 euros por MB en el contrato de Movistar a los 0,17 en el modelo de tarjeta de Vodafone, según los datos de AI.

En cuanto a las ofertas combinadas, la puntuación media es de 6,60 puntos, liderando Movistar con 8 puntos, seguido de Orange y Vodafone.

Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)	CSI	Var. 2012/13
España	6,85	+0,42
Total Europa	6,94	+0,19
Brasil	6,95	-0,39
Total Latam	7,32	-0,22

GESTIÓN RESPONSABLE

# Prácticas laborales: composición de la plantilla

Como empresa global y en un sector de rápida evolución, en Telefónica hemos apostado por poner a nuestros profesionales en el centro para adaptarnos y transformarnos ante las nuevas realidades sociales y de la industria, y acelerar nuestra conversión en una Telco Digital

Telefónica cuenta con personas de más de 105 nacionalidades, distribuidas en 24 países, siendo Latinoamérica el área geográfica que concentra el mayor porcentaje

El sector de las telecomunicaciones se ha redefinido completamente en un corto periodo de tiempo, apareciendo nuevos ecosistemas de negocio que obligan a las empresas a adaptarse y transformarse ante las nuevas realidades. Esta necesidad imperiosa de transformación va unida a la de innovación. Las empresas tienen que poner en marcha ecosistemas que promuevan y favorezcan la innovación que les asegure el éxito a largo plazo, lo que todavía sitúa todavía más a las personas en el centro del negocio.

Para responder a estas nuevas realidades, en Telefónica hemos centrado la gestión de las personas en tres aspectos claramente definidos: diseñar una organización más simple; disponer del mejor equipo humano, y contar con una cultura de compañía adecuada, capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Las tres áreas prioritarias del departamento de Personas apoyan la puesta en marcha del programa de transformación estratégico de Telefónica *Be More*.

### Una organización más simple

A finales de 2013, el Grupo Telefónica contaba con 126.730 empleados, con una media de edad de 39 años, de los que menos del 1% eran directivos. La plantilla ha visto disminuido un 4,9% su tamaño con respecto al año anterior debido al impulso por la eficiencia en la organización con el objetivo de mantener así la capacidad de innovación de Telefónica dado el entorno de dificultades que atraviesa el sector.

En el Grupo Telefónica contamos con más de 105 nacionalidades, distribuidas en 24 países. Latinoamérica sigue representando el mayor porcentaje de la plantilla. El país con más empleados es España con 34.604, seguido de Brasil con 20.878, Argentina con 17.139 y Perú con 9.824.

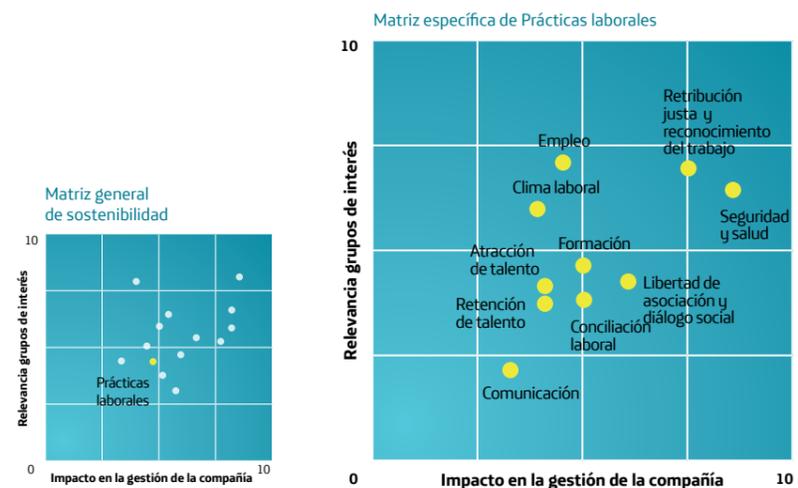
En Telefónica apostamos por las políticas de trabajo sostenibles: el 94% del personal tiene contratos laborales indefinidos y la presencia de mujeres en plantilla ha aumentado hasta un 38%. Además, el número de directivas aumenta cada año, llegando en 2013 al 21%, es decir, 1,7 p.p. más que el año anterior. En los últimos cuatro años esta ratio se ha visto incrementada en más de 4 puntos porcentuales. Por otra parte el turnover asciende a 21,31 en 2013 respecto a 18,54 en 2012 excluyendo el efecto Atento.

Asimismo, y como parte de la estrategia de simplificación de procesos y para favorecer la conciliación, estamos fomentado los contratos de teletrabajo, que ascienden ya a 11.320, un 166,1% más que en 2012.

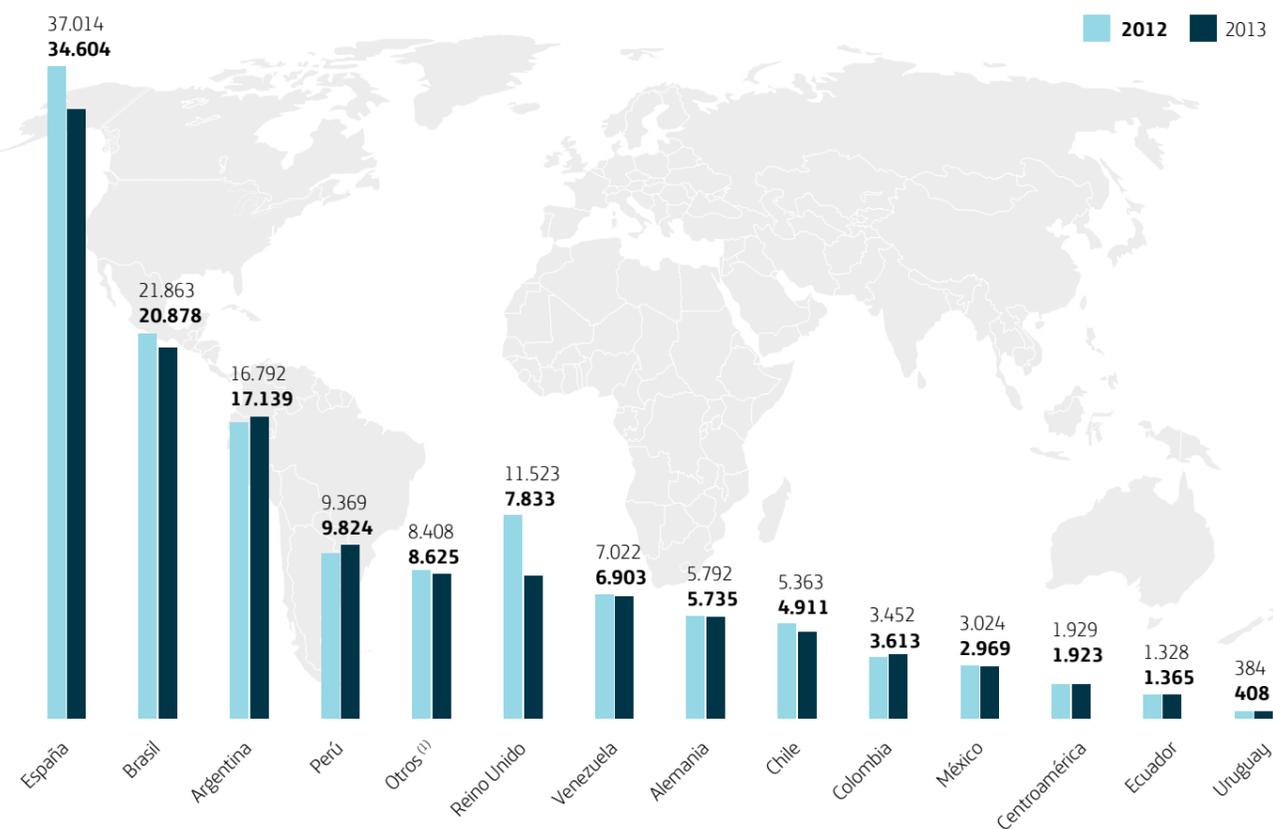
### El mejor equipo

El mejor equipo se consigue a través del desarrollo y captación de las cualidades necesarias, según el momento de la Compañía, y asegurando la correcta atracción y diversidad en la contratación de nuevo talento.

## Matriz de materialidad



## Número de empleados de Telefónica en el mundo



(1) 'Otros' incluye las operadoras de Telefónica EE.UU, Israel, República Checa, Irlanda, Eslovaquia, Resto de Europa (Holanda, Luxemburgo, Portugal, Bruselas).



### La Cultura adecuada

Las mejores personas son capaces de conseguir los mejores resultados si comparten principios sobre cómo hacer las cosas y entienden que cada uno tiene un rol relevante para alcanzar el objetivo de toda organización, que no es otro que conseguir el éxito y garantizar la sostenibilidad en el largo plazo.

En 2013 hemos centrado nuestro esfuerzo en transmitir a toda la organización la necesidad de transformación, asegurando el compromiso y alineamiento de los empleados hacia el programa global de transformación *Be More\_*. Para ello se han realizado más de 200 talleres *Be More\_* en 20 países, con más de 120 formadores entrenados. En total, más de 13.000 empleados han participado en estos talleres, con un resultado de satisfacción de 9,2 sobre 10.

### Retos

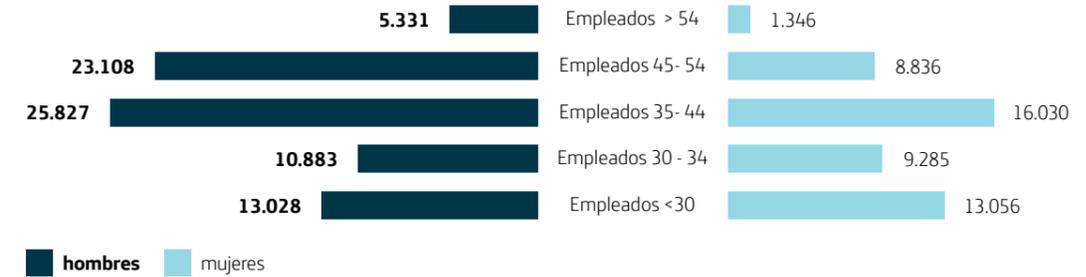
- Una vez definida la nueva estructura de la Compañía, anunciada a finales de febrero de 2014, uno de los retos del departamento va a ser obtener el mejor diseño de las áreas para conseguir impulsar la transformación de Telefónica en una Telco Digital.
- Asegurar la globalización de la gestión de la Compañía a través del establecimiento de tres *hubs* mundiales: Madrid, Londres y São Paulo.

### Turn over\*

	2012	2013
Turn over total	18,54%	21,31%
Turn over voluntario	15,13%	15,75%

\* Entradas de personal en el Grupo Telefónica + Desvinculaciones voluntarias, por despido, por jubilación o fallecimiento \*100/plantilla media del Grupo Telefónica en 2013 (sin incluir Atento).

### Distribución de la plantilla por edad y género



### Best practice

**BE MORE\_ Experience**, una iniciativa que arrancó el 27 de enero y tuvo su punto final el 21 de febrero. El formato fue un MOOC (*Massive Online Open Courses* o *Cursos online* masivos y abiertos) impartido en cuatro idiomas. Se creó un entorno de aprendizaje abierto con libertad de participación que nos permitió la conexión de usuarios a nivel global, a una misma iniciativa de aprendizaje y conocimiento. A través de la superación de cinco retos, más de 7.000 empleados de todo el mundo pudieron vivir las tres actitudes, a través de comentarios, imágenes, vídeos, y votaciones.

**Be More\_ TV** es un nuevo canal de comunicación que trata de llevar a los empleados todo lo que sucede en la Compañía en torno a *Be More\_*: programas, acciones, actitudes... pero, sobre todo, personas.

El primer programa de *Be More\_ TV* vio la luz en enero de 2014, aunque la idea de su creación nació en septiembre. Ya desde el origen fue concebido como un canal fresco, distinto, que ofrecería una visión diferente de las cosas. Con la ayuda de todos los equipos de Comunicación Interna y la participación de empleados de todo el mundo, *Be More\_ TV* ha cobrado vida y es ya una realidad. Presentadores improvisados, partidas de póquer ficticias y actores espontáneos por unas horas, ya son muchos los empleados de

Telefónica que han participado en los programas y muchos otros desean prestarse como voluntarios para colocarse ante las cámaras y contar las historias de transformación de la Compañía.

La difusión del canal a través de Yammer, la red social corporativa de Telefónica, tiene la ventaja de que permite la interacción directa entre todos los empleados del Grupo, facilita la conversación y posibilita su visualización desde cualquier dispositivo (ordenador, tableta, móvil...).

El programa *Be More\_* se ha materializado en la transformación que ha experimentado la Compañía en su estructura organizativa. Esta transformación organizativa responde 100% a las 10 prioridades estratégicas definidas en el programa *Be More\_*. Los objetivos buscados con esta nueva estructura anunciada en febrero de 2014 se pueden resumir en: aumentar nuestros ingresos, modernizar las redes y los sistemas, obtener mayor eficiencia y reforzar nuestro liderazgo en el ecosistema digital.

Para alcanzar estos objetivos, la Compañía ha decidido dar más visibilidad a las operadoras locales, acercándolas al centro de decisión corporativo, simplificando el organigrama global y reforzando las áreas transversales para mejorar la flexibilidad y la agilidad en la toma de decisiones.

**Turn over**  
21,31%

**94%**  
de contratos  
indefinidos

**38%**  
de la plantilla son  
mujeres

**126.730**  
empleados en el  
mundo

GESTIÓN RESPONSABLE

# Prácticas laborales: clima laboral, conciliación y compromiso

*Alinear expectativas y conocer los problemas son claves para mantener a nuestros profesionales motivados es esencial para conseguir un alto compromiso y un excelente servicio para nuestros clientes*

Telefónica se sitúa en el Top 10 de las grandes empresas del mundo a la hora de ofrecer a sus empleados los mejores entornos de trabajo

A finales de 2013 lanzamos la Encuesta de Clima y Compromiso, una de las herramientas más importantes de las que disponemos para conocer la opinión de todos los empleados sobre diversos aspectos de la organización. Gracias a los resultados obtenidos hemos podido conocer e impulsar posibles líneas de mejora en cada una de las áreas que integran Telefónica, S.A.

Esta última edición contó con una participación de 92.550 empleados, lo que representa un 79% de participación, y un aumento de más de 10 puntos con respecto a la consulta realizada el ejercicio precedente.

Como resultado, el Índice Global de Clima y Compromiso 2013 (ICC) —que se aplica uniformemente en el Grupo— se ha mantenido alto, alcanzando un 77,7%. Cabe destacar que los aspectos más reforzados son la imagen y el orgullo de pertenencia, con un 87%, así como la dimensión de liderazgo del jefe directo, con 82%.

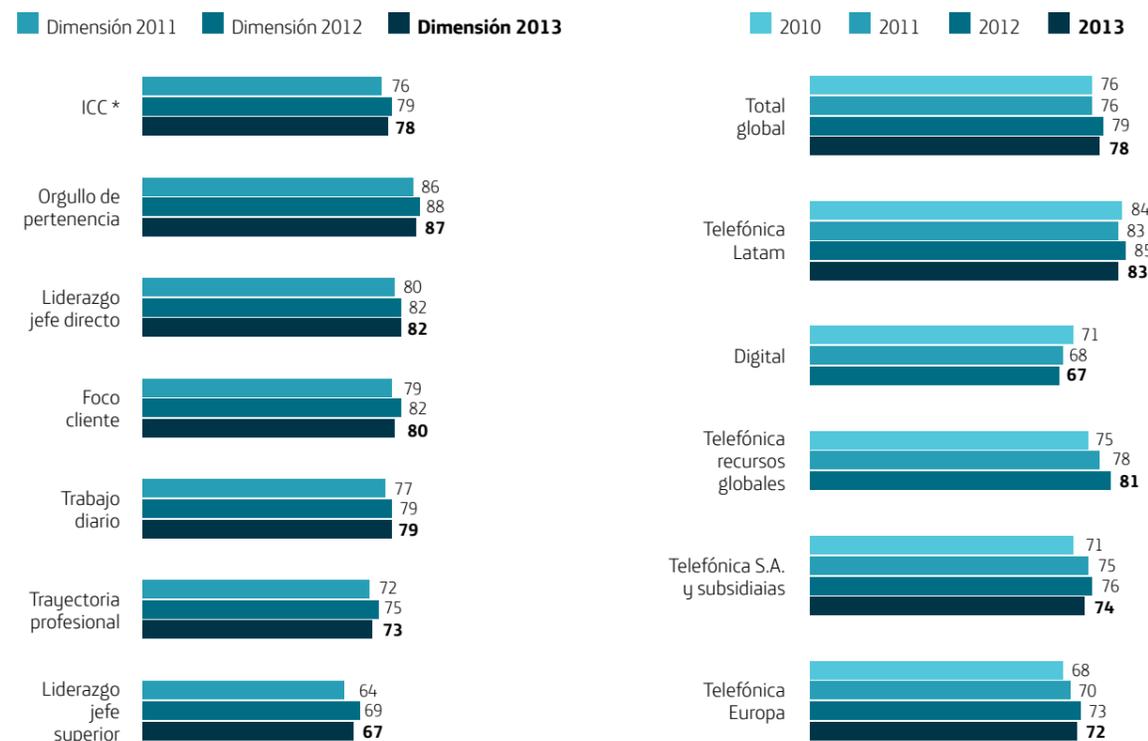
Con estos resultados se ha realizado un análisis siguiendo el modelo de Efectividad del Empleado (EEF en sus siglas en inglés *Employee*

*Effectiveness Framework*), donde se combinan dos variables: compromiso y preparación. Esto permite realizar un estudio a nivel departamental y así poner en marcha las medidas de mejora específicas, de tal manera que supongan un aumento de la satisfacción de nuestros empleados, incidiendo en cada variable en función del resultado obtenido en el área. En Telefónica sabemos que los beneficios reales de realizar encuestas de Clima y Compromiso se producen cuando la retroalimentación del empleado se convierte en acciones efectivas.

### Great Place to Work® (GPTW)

En 2013 Telefónica ha vuelto a ocupar puestos destacados en las listas de mejores lugares para trabajar, que elabora el instituto Great Place to Work® (GPTW), referente internacional con más de 25 años de experiencia en el análisis y evaluación de entornos laborales. Para realizar sus *rankings*, el instituto realiza encuestas de clima laboral entre empleados y analiza las prácticas y políticas de gestión de personas de las compañías.

## Resultado de la encuesta global sobre clima laboral



(\*) ICC: Índice Global de Clima y Compromiso

Estar por tercer año consecutivo entre las 20 mejores empresas multinacionales del mundo para trabajar (puesto 16), es sin lugar a duda un privilegio, pero también supone un reto para Telefónica: demostrar día a día que somos merecedores de este galardón.

### Telefónica España: Top 10 de las 100 mejores empresas para trabajar en España

VIII Edición del Estudio M.E.R.C.O. Personas, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa.

En esta misma línea, durante 2013, Telefónica España sigue estando presente en el TOP 10 de las 100 mejores empresas para trabajar en España, ocupando la octava posición de la lista, según los datos de la VIII Edición del Estudio M.E.R.C.O. Personas, Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, institución que todos los años realiza el estudio.

El estudio considera la reputación de una buena empresa en base a tres valores como son: marca empleador, reputación interna y calidad laboral. Telefónica tiene buenas valoraciones en los tres

ámbitos, pero es en el último, donde presentamos nuestra mayor fortaleza, reconociéndonos en el mercado como una de las empresas con mejores condiciones laborales.

La metodología de MERCOPersonas presenta las valoraciones de diferentes grupos de opinión como son los universitarios de últimos años de carrera, los alumnos de escuelas de negocio, la población en general, los expertos en Recursos Humanos o los trabajadores.



Comparativa de evolución de participación y ranking de los últimos cinco años: Great Place to Place



Telefónica ha sido reconocida externamente por su conciliación en Reino Unido y Alemania

Conciliación

**Telefónica Reino Unido: Reconocimiento Mumsnet a nuestras políticas favorables hacia la familia. Acreditación de plata.**

Telefónica Reino Unido ha sido reconocida en 2013 con la acreditación Mumsnet de plata por segundo año consecutivo. Mumsnet es la mayor red *online* del Reino Unido para padres, generando 60 millones de páginas vistas y 10 millones de visitas al mes. Mumsnet invita a las principales empresas a unirse a su programa *Family Friendly*. Con este plan las empresas pueden destacar cuáles son las acciones internas puestas en marcha ligadas al permiso de maternidad/paternidad, trabajo flexible etc...así como, en caso de ser relevante, cuál es la oferta para familias en productos y servicios. Los premios se crearon para reconocer a las empresas por su contribución a las políticas favorables a la familia, con categorías de bronce, plata y oro. La evaluación se basa en análisis internos de las prácticas favorables a la familia y a través de acciones de *comprador secreto* por parte del equipo de usuarios de Mumsnet, que abarcan criterios que incluyen el servicio de atención al cliente, relación calidad-

precio, políticas de recursos humanos, formación y cómo las empresas comunican sus políticas favorables a la familia a los empleados.

**Lista Power Part Time. Milica Gay nombrada en el Top 50**

La lista Power Part Time está gestionada por la Fundación TimeWise. La Fundación TimeWise, está formada por tres empresas: Women Like us –empresa social que apoya a las mujeres a la hora de reincorporarse al mundo laboral después del periodo de maternidad, especialmente en empleos a tiempo parcial con empleadores que valoran sus habilidades y experiencia–, TimeWise Jobs (web líder en el Reino Unido de búsqueda de trabajo dedicada enteramente a trabajos temporales y puestos de jornada flexible) y TimeWise Recruitment, una agencia de contratación para candidatas con experiencia y buscan flexibilidad laboral.

La lista Power Part Time la forman 50 líderes empresariales seleccionados de un amplio espectro de candidaturas y refleja criterios claves de selección:

- ➔ Antigüedad. Desafía la noción de que la jornada de trabajo a tiempo parcial sólo es aplicable a roles junior.
- ➔ Inspiración. Historias que abren nuevos caminos o que por el interés personal son un modelo a seguir por los demás.
- ➔ Éxito. Evidencia de avance o logro significativo desde que se trabaja a tiempo parcial.

Milica Gay, empleada en Telefónica Reino Unido, aparece en la lista Power Part Time 2013. Milicia gestiona una serie de proyectos de Telefónica en el Reino Unido, siendo responsable del lanzamiento de productos y de *joint ventures* por valor de millones de libras. Se incorporó a O2 (Telefónica Reino Unido) en 1999, inicialmente con un trabajo en el área de Banca Móvil, habiendo comenzado su carrera en un programa de postgrado de Lloyds TSB. Como madre de tres hijos, Milica trabaja a tiempo parcial, para así poder pasar más tiempo con su familia, compaginándolo con sus inquietudes profesionales.

**Telefónica Alemania: Auditoría y certificación 'Beruf und Familie'**

Telefónica Alemania cuenta con el certificado de su política de recursos humanos para familias (llamado *berufundfamilie*). El certificado es otorgado por *berufundfamilie Service GmbH*, bajo el patrocinio del Ministerio alemán de Familia y Economía. Es un sello acreditado de calidad para las políticas de personal orientadas a la familia. La auditoría se basa en entrevistas con los empleados, gerentes, así como con el comité de empresa. La conciliación de la vida familiar y laboral es un asunto importante por el cual Telefónica Alemania quiere ser medida. En general, el premio reconoce, asimismo, el desarrollo de la diversidad y ayuda a reflexionar críticamente sobre las medidas existentes. Este certificado, además está influyendo positivamente en la posición de Telefónica Alemania, dentro del ranking elaborado por el instituto Great Place to Work.

GESTIÓN RESPONSABLE

# Prácticas laborales: formación y gestión del talento

El desarrollo del talento de nuestros colaboradores es un pilar básico para afrontar la transformación de la Compañía, y alcanzar el liderazgo digital a través de la motivación, el compromiso y la fidelización de los profesionales

Durante 2013 se impartieron más de 2,9 millones de horas de formación en el Grupo

La formación y el desarrollo de nuestros profesionales se enmarcan en un ciclo que comienza con la fijación de objetivos, continúa con la evaluación del desempeño y concluye con el diseño de un plan de desarrollo individualizado.

Durante 2013 se impartieron más de 2,9 millones de horas de formación en el Grupo. Las oportunidades de formación se estructuran a través de diferentes herramientas: formación presencial (Universitas y cursos especializados) y formación *online* (programas *e-learning*).

A escala local se realizan planes de formación individualizados, generalizándose el uso de la metodología 70/20/10, donde apostamos por la rotación de puestos, la movilidad internacional, el trabajo en equipo por proyectos y los programas de *mentoring* como técnicas de formación y desarrollo, como alternativa a la educación tradicional de aula.

La metodología 70/20/10 significa que el 70% de la formación debe recibirse en el puesto de trabajo, a través de experiencias reales de resolución de problemas, siendo el aspecto más importante de un plan de desarrollo. El 20% del desarrollo proviene del *feedback*, de la observación e intercambio de roles. Y el 10% del desarrollo proviene de la educación formal en cursos y aprendizaje en el aula.

El modelo de Telefónica España permite generar un Plan de Formación y Desarrollo dinámico, que se va configurando a lo largo del ejercicio, lo que permite dar una respuesta mucho más adaptada, en tiempo y forma, a las necesidades del negocio.

El proceso de Formación pone especial atención en las necesidades de cada área, para apoyar todas las iniciativas de transformación, internalización y simplificación que se identifican, y que nos permiten avanzar en el proceso de transformación de la Compañía.

En 2013, en Telefónica España se ha formado a más de 9.000 empleados en el marco de formación para la transformación, se han impartido más de 290 cursos y 183.996 horas de clases. La alumnos han valorado con un ocho sobre 10 la calidad percibida de los cursos.

Algunas de las iniciativas más relevantes y de mayor impacto en la organización han sido el nuevo modelo de territorialización de los *call centers* y el nuevo modelo de atención en la supervisión de la Red.

Asimismo, se han lanzado las Escuelas Telefónica. El conocimiento está organizado en torno a seis de ellas: Liderazgo, Finanzas/Legal, Técnica, Comercial, Idiomas y Profesores Internos. Además, se ha integrado todo el modelo de gestión de la formación en la misma plataforma que soporta las escuelas.

En Latinoamérica se lanzó la *Carrera o Maratón Digital* como una iniciativa enmarcada en el proyecto de empleados más digitales, el cual tiene como objetivo acelerar la transformación de Telefónica en una Telco Digital, facilitando el acceso de los colaboradores a Internet y dispositivos inteligentes, generando experiencias digitales con fines formativos y promoviendo el uso de servicios y herramientas digitales.

La *Carrera Digital* es una actividad lúdica de participación voluntaria realizada a través de la plataforma Yammer, en la que los colaboradores de cada país forman equipos para afrontar diferentes retos en los que tienen la oportunidad de demostrar sus conocimientos y habilidades en herramientas digitales.

En esta iniciativa han participado en 2013 un total de 2.607 colaboradores de diferentes países de Latinoamérica, lo que permitió impulsar la cultura digital en la región y demostrar a nuestra gente que ellos son los protagonistas de la revolución digital que ocurre en nuestra industria y en el mundo.

Y como herramienta de colaboración global dentro del grupo se ha consolidado Yammer. Es una web tecnológica (*Enterprise Social Network*) basada en un sistema que provee la Compañía para facilitar una colaboración transversal, que se comparta la información y el conocimiento, y que contribuye al cambio y a la transformación de procesos. Está abierta a todos los empleados, que tienen libertad para crear comunidades.

## Universitas Telefónica

Universitas Telefónica es el lugar de encuentro de nuestros profesionales donde se viven la cultura y los valores de Telefónica, a la vez que se comparten inquietudes y puntos de vista en programas formativos. Esta iniciativa surge de nuestro compromiso con la formación y el desarrollo de nuestros profesionales.

Gracias al diseño de programas se ha logrado que 4.610 empleados se formaran en 2013, un 64,8% más respecto a 2012, siendo el 55% del profesorado empleados de Telefónica, mientras que en 2011 fueron solo el 5%. Se realizaron 43 ediciones de 12 programas:

## Hitos importantes

- Lanzamos *Universitas off shore* para formación presencial en otras ubicaciones distintas del campus: China, Reino Unido, Irlanda, Brasil, Perú y Alemania.

→ Alcanzamos el mayor número de participantes de la historia de Universitas Telefónica (4.610 empleados), consiguiendo además la reducción del 2% en el presupuesto gracias a la colaboración de *speakers* internos. Contamos con *speakers* del Comité Ejecutivo, *coaches* internos, directores y *sponsors*. En el año 2011 contábamos con el 5% de facilitadores internos, mientras que en 2013 hemos alcanzado el 55%.

→ Conseguimos mejores puntuaciones que nunca; esto es un 4,6 sobre 5 de puntuación media en los programas y un 4,8 sobre 5 en la experiencia general del campus.

- *Leadership For Change*
- *Leading Self*
- *Leading High Performing Teams*
- *Global Professional Skills*. Es nuevo
- *AMP*. Es nuevo
- *Engaging Realities*
- *Customer Focus*
- *Global Management Programme*
- *Innovation & Creativity*
- *Postgrado en Business Telecoms*
- *English Week*
- *Spanish Week*

Universitas Telefónica resultó ganadora de los VIII Premios Garben Formación y Empresa como reconocimiento al lugar de encuentro de los mejores profesionales de la Compañía no solo de España, sino del resto de equipos de Europa, América y Asia.

Los Premios Garben Formación y Empresa se instituyeron en el año 2005, con el objetivo de reconocer y estimular el esfuerzo realizado en pro de la mejora en las habilidades y capacitación de los trabajadores. Estos galardones destacan la labor realizada por instituciones, empresas y personalidades en distintos apartados relacionados con la formación continua.

## 'Corporate e-learning' (a+)

La oferta en *e-learning* es una palanca fundamental de formación que tiene como objetivo impulsar la evolución digital de nuestros

30.554.188

de euros: gasto total en formación en 2013

2.983.665

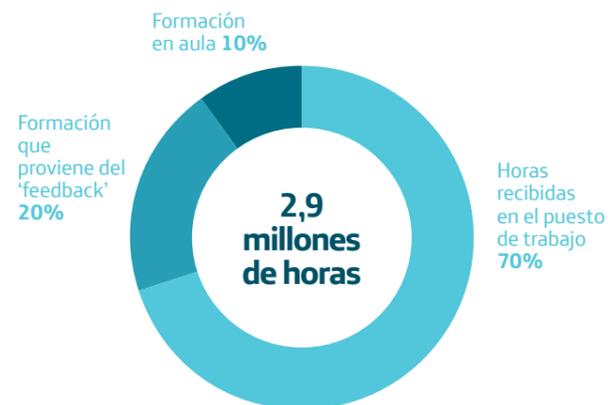
Total de horas de formación

23,54

Horas de formación por empleado

### Formación de la plantilla\*

\*Cifras según la metodología 70/20/10



#### Horas de formación/empleado

España	31,5
Alemania	30,2
Reino Unido	9,4
Argentina	28,2
Brasil	8
Chile	31
Colombia	24,4
Ecuador	47,9
México	11,8
Perú	7,8
Uruguay	34,7
Venezuela	18,9
Centroamérica	20,7
Otros	45,7



Durante 2013, contamos con 176.429 alumnos y 460.320 inscripciones en acciones formativas

profesionales con un modelo de formación más dinámico, colaborativo, con un único acceso para todos los usuarios y que potencie el autodesarrollo de los alumnos.

#### Principales logros de 2013 en materia de 'e-learning'

- Puesta en funcionamiento de nuevas herramientas que permiten una gestión más amplia de la formación presencial (logística de aulas y ponentes, proceso de validación de inscripciones, permisos del gestor de formación para incluir calificaciones y cerrar eventos), una mejora en la visualización del perfil del alumno (con datos como quién le ha inscrito en un curso o quién es su responsable) y datos de disponibilidad de los cursos (con código de colores por número de plazas libres).
- Consolidación del modelo e-learning, con 47.109 usuarios únicos y 382.982 accesos en las

escuelas corporativas. El crecimiento en usuarios únicos frente a la cifra del año 2012 (29.017) es de un 62%.

#### → Implantación de:

- **Escuela de Español**, que pasó de 13.882 accesos en su lanzamiento en julio a 23.240 en diciembre.
- **Diseño e implantación** de contenidos globales de utilidad estratégica para toda la Compañía, como *Conoce Telefónica y el Sector Telco*, que aúna los contenidos de *Conoce Telefónica y Engaging Realities*.

Durante 2013, contamos con 176.429 alumnos y 460.320 inscripciones en acciones formativas, lo que supone un aumento en penetración superior al 98% frente a los resultados del 2012: es decir, en 2013 se duplica el número de alumnos que se benefician de las acciones formativas de a+,

gracias al aumento del uso de la plataforma en regiones como Latinoamérica y Europa, llevándose a cabo cerca de 25.000 inscripciones más que en 2012.

Los datos revelan que el interés del usuario se ha volcado de manera significativa hacia la formación en presencia sincronizada, a través de la herramienta de Aula Virtual de la plataforma a+, ya que en 2013 han supuesto 98.528 horas, con un incremento de 91.266 horas respecto a 2012.

Esto, unido a un excelente resultado en horas de formación recibidas a través de los recursos de las escuelas corporativas (176.350 horas), indica un cambio en las preferencias del usuario hacia una formación más inmediata, cercana a sus necesidades y actualizada al momento.

#### Gestión del talento

El talento es un activo global y en Telefónica lo impulsamos a través de programas formativos de referencia, promoviendo la diversidad y facilitando medidas de conciliación de la vida profesional y personal. Desarrollar el talento de nuestros empleados, presentarles oportunidades de desarrollo personal y profesional, y apoyar constantemente su crecimiento personal son propósitos distintivos de Telefónica.

La evaluación de talento permite disponer de un mapa de talento directivo de toda la Compañía, así como de un plan de sucesión estructurado. Constituye una herramienta fundamental de gestión diferencial e impulso de una cultura de meritocracia que debe facilitar la toma de decisiones sobre aspectos como desarrollo, organización, compensación, etc. En 2013, se realizó una evaluación del talento en más del 80% del conjunto de directivos.

### Programas de formación 'Universitas' y 'e-learning'

**176.429**

alumnos en e-learning

**460.320**

inscripciones en acciones formativas en e-learning

**382.982**

'e-accesos' a escuelas corporativas

**4.610**

empleados se formaron en 2013 en Universitas

**43**

ediciones de 12 programas en Universitas



El 'e-learning' es una de las palancas para impulsar la formación digital de todos nuestros profesionales

Por otra parte, destaca también la evaluación de competencias que impulsamos para más de 23.000 personas en Telefónica España. Este proceso fomenta el programa de transformación *Be More\_* evaluando las actitudes que queremos en la Compañía (*Discover, Disrupt* y *Deliver*) para todo el colectivo y evaluando, además, las competencias de negocio para aquellos colectivos adscritos a carreras profesionales. El proceso comienza con una autoevaluación de cada persona (87% de autoevaluaciones completadas) y de una evaluación por parte de cada responsable (93% de evaluaciones realizadas), finalizando con una entrevista conjunta de evaluación entre jefe y colaborador (82% de evaluaciones completadas). Esta iniciativa fomenta la comunicación, las conversaciones de desarrollo y el *feedback* entre los gestores de personas y sus equipos.

### Reconocimientos

**2013 Las Mejores Empresas de Liderazgo (Best Companies for Leadership o BCL)**  
El estudio BCL clasifica a las mejores empresas para el liderazgo, examinando cómo fomentan

el talento y la innovación en sus empleados. En 2013 la investigación fue realizada entre más de 18.000 empleados de grandes empresas de todo el mundo (137 de ellos procedentes de Telefónica). Los participantes deben identificar tres compañías, sin importar tamaño ni sector industrial, en las que, en su opinión, se desarrolla mejor el liderazgo en la organización. En el estudio de 2013, Telefónica ocupó la novena posición a escala global, y la séptima en Latinoamérica.

### Telefónica España

#### Programa Innovación Idealab

Telefónica España continúa impulsando el espíritu innovador entre sus empleados a través del programa *Idealab* que, año tras año, recibe reconocimientos públicos. En esta ocasión, ha sido a través del programa de TVE *Aquí hay trabajo*, que dedicó una parte de su reportaje *Intraemprendedores* a contarlo, destacando la implicación de profesionales de Telefónica que, impulsados por la compañía a la que pertenecen, desarrollan proyectos innovadores y reciben una recompensa.

El programa está estructurado en cuatro retos, lanzados en cuatro oleadas a lo largo del año. Retos cuyo objetivo es ayudar al Grupo a conseguir sus objetivos estratégicos y que están alineados con la realidad de la Compañía. Las ideas propuestas son valoradas por un comité de selección y los finalistas las defienden en una sesión en la que se tienen en cuenta aspectos como originalidad, impacto en el negocio, estrategia y viabilidad.

#### Premio Cegos a la iniciativa 'Un equipo más comercial'

Para Telefónica España, las personas siempre han sido una prioridad, y en esta sentido en 2009 se lanzó la iniciativa *Un equipo más comercial*, con el objetivo de convertir a todos los empleados en embajadores de nuestra marca y de los productos Movistar, fomentando el orgullo de pertenencia

a la Compañía y recompensando a los empleados por el esfuerzo comercial.

Por esta iniciativa, Telefónica España ha sido doblemente premiada en la IV Edición de los Premios Cegos con E&T 2013, a las *Mejores Prácticas de Recursos Humanos* en la categoría *Gestión Organizacional y Consultoría* y en la distinción del Sector de Gran Consumo. Los protagonistas del éxito de esta iniciativa han sido los profesionales de Telefónica España que están actuando como los mejores embajadores de nuestra marca en su ámbito más cercano, y han aumentado la satisfacción y fidelidad de los clientes.

Con este premio se vuelve a reconocer a Telefónica España como referente en proyectos que aportan un valor diferencial en el mercado.

La creación de un mapa del talento de la Compañía es fundamental para impulsar la cultura de la meritocracia

### Best practice

El desarrollo digital de nuestros empleados, con un enfoque estratégico consiguen que la formación sea más dinámica, colaborativa, que esté mejor organizada, que tenga un único acceso para todos los usuarios y que potencie el autodesarrollo de los alumnos, simplificando, además, todo el proceso de formación.

#### TEDx Telefónica São Paulo

En 2013 se ha organizado el segundo TEDx Telefónica. Si la primera edición se celebró en Madrid, esta nueva ronda se ha realizado en São Paulo. Para Telefónica, esta experiencia ha sido una oportunidad para unir a la comunidad de empleados bajo una iniciativa de transformación global, a través del conocimiento y difusión de ideas. Innovación, proactividad, tecnología, trabajo en equipo, responsabilidad y crecimiento fueron las claves de la temática de TEDx Telefónica São Paulo.

Bajo el título *Abriendo para todos las posibilidades de la Tecnología*, la agenda de la sesión se dividió en cuatro bloques de intervenciones. *El acceso a la ciudadanía: la evolución de servicio e impacto social; ¿Qué es y cómo surge la novedad? La creatividad como instinto y ejercicio; Tecnología y Desarrollo: una herramienta de nuestra generación* y, el último apartado, *Cuestiones de actualidad: ¿Qué paraliza y pone al mundo actual en movimiento?* Los ponentes de TEDx Telefónica se escogen principalmente entre los mismos empleados que lanzan sus propuestas de conferencia para compartir con el resto de la

Compañía, habiendo sido seleccionados nueve empleados de Telefónica en São Paulo. En su edición de 2013, Tedx Telefónica São Paulo contó con 100 participantes en directo y más de 3.200 conexiones *online*.

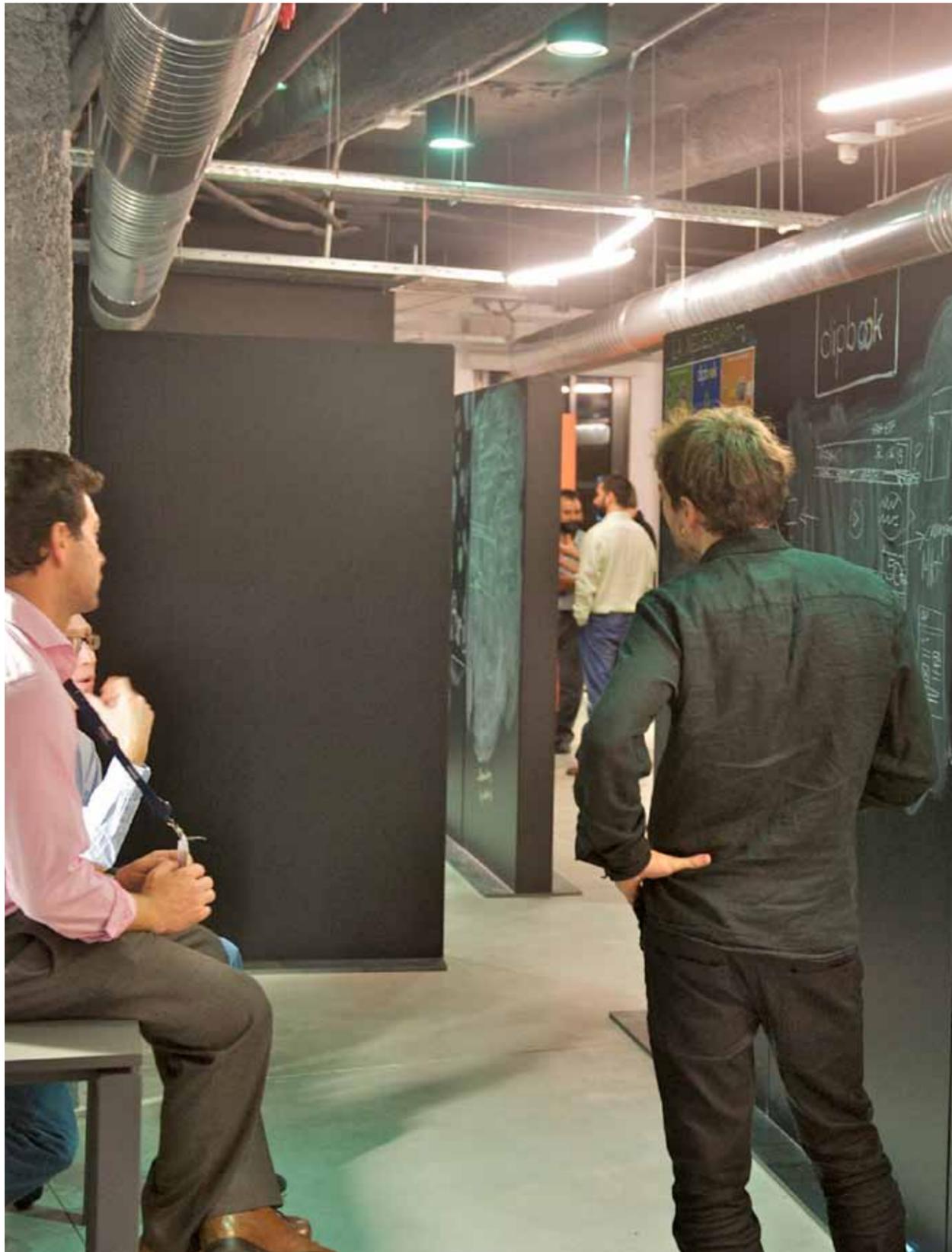
En 2014 se hará una nueva convocatoria siendo en esta ocasión en Londres: TEDx Telefónica London.

#### La Semana 'Smart'

La Semana *Smart*, también reconocida como Semana de la Innovación o Semana *Be More\_*, es un evento masivo dirigido a colaboradores en el que se ofrecen talleres de inscripción voluntaria en temas como creatividad, innovación, emprendimiento, mundo digital, avances tecnológicos y marketing.

La iniciativa nació hace siete años en Argentina y, desde entonces, también se celebra en España y en otros países de Latinoamérica como Colombia, Uruguay, Venezuela y Chile.

Cada operadora combina esta iniciativa con otras actividades como *Alfiles de la Innovación*, *workshops* de generación de ideas, bancos de ideas (*Eureka*), *I-Tours*, escuelas de innovación y talleres de creatividad, concursos de ideas, etcétera; de manera que los diferentes programas se integran en modelos de innovación que impulsan a los colaboradores a aportar ideas para mejorar la forma en la que hacemos las cosas y proponer nuevos productos o servicios que generen valor para el negocio.



## GESTIÓN RESPONSABLE

## Prácticas laborales: atracción de empleados y retención del talento

*La búsqueda y atracción del talento es un reto en Telefónica. Por ello la estrategia de innovación de nuestra compañía incluye el apoyo a las ideas, el talento joven y el emprendimiento*

### Atracción de talento

Telefónica apuesta por atraer talento joven, imprescindible en un sector tan dinámico como el nuestro. De esta manera, durante 2013 y dentro del programa *Talentum*, han sido contratados 5.700 menores de 30 años en el conjunto del Grupo Telefónica, entre cuyas cualidades, entre otros factores, a la hora de la selección se han tenido en cuenta su capacidad de anticiparse a los retos del cambio, su interés por el cliente o su capacidad de trabajar en equipo.

Dentro de *Talentum Universities*, en Telefónica España y en colaboración con la Fundación SEPI, cuenta con un programa de becas de larga duración, 12 meses, dirigido a jóvenes titulados universitarios de hasta 30 años de edad para facilitar su integración en el mundo laboral, a través de la formación práctica. La beca la desarrollan en Telefónica España con una posible incorporación posterior a la compañía como empleo indefinido si su formación práctica es satisfactoria. Hasta ahora lo han hecho el 96%

de los participantes realizándose en el 2013, 557 contrataciones.

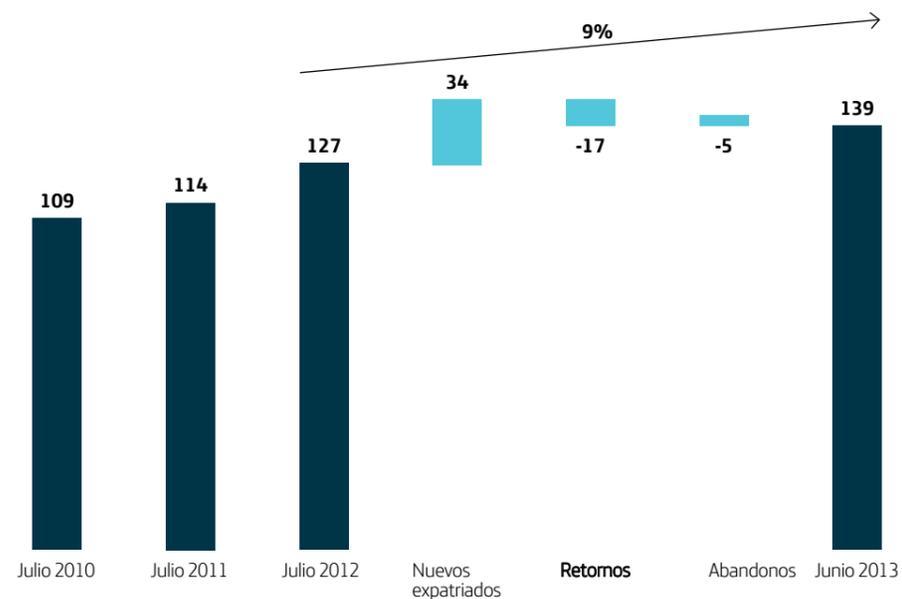
En 2012 *Talentum Universities* concedió 569 becas, mientras que en 2013 fueron 217. Al término de la edición de 2013, Telefónica contrató a 557 de los becados en el año 2012.

De forma paralela, y con el objetivo de atraer perfiles digitales y cubrir posiciones en el área de tecnología y marketing, en 2013 lanzamos dos plataformas digitales de búsqueda de talento:

- **Portal externo 'Digital Jobs'**. Todas las vacantes del área Digital de Telefónica estaban accesible *online*. 120 perfiles específicos fueron contratados para la división Telefónica Digital.
- **Portal Interno 'Digitalent'**. Es el primer sitio web global de Telefónica Digital sobre ofertas de trabajo internas de Telefónica Digital donde se reúne al mismo tiempo las vacantes de Telefónica Europa y acceso al sitio web global de puestos vacantes de todo el Grupo. Esta

Durante 2013 fueron contratados 5.700 personas menores de 30 años en Telefónica

### Evolución de la movilidad internacional de empleados



### Tabla de movimientos Internos

	Actual	Movilidad acumulada
<b>Global / Largo plazo</b>	156	213
<b>Global / Corto plazo</b>	22	58
<b>Desarrollo del corto plazo</b>	92	260
Filiales	2	14
Graduados	2	26
Programa Europeo de Rotación	18	28
Programa Internacional de Rotación	70	192
<b>Movimientos permanentes 2013</b>	162	207
Transferidos internacionales	71	99
Nuevas contrataciones internacionales	8	18
Local	83	90
<b>Total</b>	432	738

La movilidad internacional da a las personas los conocimientos que la Compañía requiere para ser una organización global

web está en marcha entre los equipos globales de reclutamiento. Adicionalmente, incluye apartados para la mejora del CV, así como técnicas utilizables en entrevistas de trabajo.

#### Retención del talento

En 2013 se ha consolidado el modelo global de medición de consecución de objetivos, diferenciando entre *performance* y potencial, y uniéndolo a incentivos variables. El modelo de *performance* mide no solo la consecución de objetivos (*What*) tanto de la Compañía como individuales, sino el cómo (*How*) se han alcanzado esos objetivos utilizando en 2013 las *Tres D*, definidas en el programa de transformación *Be More*, como elementos de evaluación:

- **Discover.** Siempre hemos sido conscientes de la importancia de estar centrados en nuestros clientes. Pero ahora, en el mundo digital, es el momento de descubrir lo que necesitan.
- **Disrupt.** Nos anticipamos al cambio y buscamos nuevas fórmulas para aprovechar mejor nuestro conocimiento del mundo digital y nuestro espíritu de apertura. *Disrupt* significa mejorar las reglas del juego de forma que generen más valor para nuestros clientes y para Telefónica.
- **Deliver.** Sacamos el mayor partido de nuestra escala global sin dejar de ser ágiles, permitiéndonos cumplir con nuestra promesa de llevar la tecnología a las personas.

En 2013 más del 80% de los directivos fue evaluado siguiendo este modelo.

Anualmente se realiza un proceso de *Management Review* para todo el colectivo de directivos que nos permite tener una visión global de nuestro talento y que es la principal fuente de información para la toma de decisiones a la hora de realizar promociones internas.

#### Movilidad del talento

Para Telefónica, la movilidad internacional es una cuestión crítica para garantizar que la plantilla posee los conocimientos y capacidades necesarios para afrontar el reto de convertir a la Compañía en una organización global. Esta movilidad no solo consolida el sentimiento de pertenencia a *una sola empresa*, también permite desarrollar la capacidad de liderazgo y atesorar experiencias que facilitarán la comprensión y la colaboración intercultural. Estos son conocimientos de especial utilidad al afrontar adquisiciones internacionales, negociar alianzas o abrir nuevos mercados.

En 2013 Telefónica implantó una política de movilidad internacional homogénea en todo el Grupo, ofreciendo una trayectoria profesional internacional a los empleados, y ayudando a atraer y retener a las personas adecuadas.

Esta política incluye cuatro opciones de movilidad internacional: Global Largo Plazo, Global Corto Plazo y Desarrollo Corto Plazo que han sido

diseñadas para traslados internacionales temporales. La Contratación Local Internacional ha sido diseñada para traslados permanentes de un país a otro. Cada opción dispone de sus requisitos de acceso, periodos de duración, remuneración y paquetes de beneficios independientes.

#### Reconocimientos

##### Telefónica Global 2013 Las Compañías más Admiradas de 'Fortune' (World's Most Admired Companies o WMAC)

Telefónica es la compañía no estadounidense más admirada en el sector Telecomunicaciones.

Desde hace 16 años, Hay Group colabora con la revista *Fortune* para identificar y clasificar a las compañías más admiradas del mundo. Para confeccionar este *ranking*, se realizan entrevistas a más de 15.000 directivos y analistas financieros de 687 empresas elegidas en 30 países, con el fin de determinar qué compañía tiene la mejor reputación dentro de cada sector. El análisis se realiza tomando en cuenta nueve atributos de reputación.

Telefónica ocupó en 2013 el primer puesto entre las empresas no americanas del sector de las telecomunicaciones, habiendo mejorado con respecto al estudio del año pasado en el apartado de Atracción y Retención del Talento.

##### National Apprenticeship Awards - Regional Winner: Macro Employer of the Year

Estos premios reconocen la excelencia, tanto a empresas que incrementan su propio talento a través de aprendices, como a los aprendices que han hecho una contribución significativa en sus lugares de trabajo.

Telefónica fue galardonada como ganador regional en el Thames Valley como empleador macro del año por nuestro programa *Talentum*. En los últimos años hemos ofrecido un programa de aprendizaje el cual, principalmente, era un programa de pequeño nicho tecnológico con sede en el área de operaciones de nuestro negocio.

Sin embargo, en 2012, se puso en marcha nuestra nueva iniciativa *Talentum*, que integra el programa de aprendizaje en un proyecto mucho más amplio que ofrece múltiples opciones de carrera para los nuevos y prometedores aprendices. Con la creación de nuestro programa *Talentum* hemos mejorado nuestro esquema anterior, enfocándolo en otras áreas de negocio de la Compañía, como pueden ser la de ventas o servicio. Esto también nos ha dado la oportunidad de explorar negocios conjuntos, incluyendo a los aprendices dentro de nuestro equipo de Tesco Mobile. Estos cambios fundamentales han dado lugar a un crecimiento del 300% de nuestra población aprendiz desde el comienzo de 2012.

Telefónica ocupó en 2013 el primer puesto entre las empresas no estadounidense más admiradas del sector Telecomunicaciones

GESTIÓN RESPONSABLE

# Prácticas laborales: retribución y reconocimiento

La política de retribuciones de Telefónica tiene como objetivo atraer, retener y motivar a los profesionales para que entre todos podamos afrontar los retos de la transformación del sector

El máximo órgano de gobierno de la Política Retributiva es la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Dentro de nuestros *Principios de Actuación* se recoge el compromiso de Telefónica con sus empleados, garantizando una compensación justa y adecuada al mercado laboral en el que desarrollamos nuestras operaciones.

### Principios de la política retributiva

#### 1. Concepto de Retribución Total

En Grupo Telefónica, el concepto de Retribución Total se compone del sumatorio de la remuneración (salario base, remuneración variable, incentivos de ventas y beneficios a largo plazo *Equity programs*), los beneficios (planes de pensiones, vacaciones, seguros de vida y salud, vehículo de empresa), desarrollo y oportunidades de carrera (programas de formación en la Universidad corporativa *Universitas*, plataforma de formación *online A+*, posibilidad de movilidad internacional, programas de reconocimiento (*RecognizeD* lanzado como piloto en UK) y la cultura de programas sociales de la Compañía a través de Fundación Telefónica, el programa *Proniño*, el teletrabajo y las campañas de Salud y Bienestar laboral.

#### 2. Recompensar la consecución de objetivos, de negocio e individuales

Telefónica incluye en su política de retribución el reconocimiento de una parte variable unida al cumplimiento de objetivos. Esta retribución variable se calculará anualmente en función de un porcentaje del salario fijo, un porcentaje unido al cumplimiento de objetivos del Grupo Telefónica y un porcentaje en función del cumplimiento de objetivos de la región y/o país. Cada responsable de equipo, lo será también de evaluar el cumplimiento de objetivos de su área, buscando la máxima diferenciación en la distribución.

#### 3. El correcto equilibrio entre una estrategia de remuneración global y el alineamiento con las prácticas locales de cada mercado

Telefónica tiene una Política de Remuneración Global cuyo objetivo es conseguir la homogeneidad y alineamiento en las prácticas remunerativas a lo largo del Grupo; a su vez los equipos de Remuneración locales se aseguran el alineamiento con las prácticas locales. Contamos con proveedores únicos para todos los mercados y el lanzamiento de programas de retención son de aplicación global.

(Moneda local)	Salario mínimo por país	Salario mínimo de entrada TEF
Brasil	678,00	983,40
Perú	750,00	2.800,00
Chile	210.000,00	455.670,00
México	1.942,80	8.000,00
Colombia	589.500,00	1.140.000,00
Reino Unido*	6,31	6,70
Alemania	--	2.073,67
España	645,30	1.380,00

\* Salario por hora.



#### 4. Un claro modelo de gobierno

El máximo órgano de gobierno de la Política Retributiva en Telefónica es la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Sus funciones se centran en la gestión retributiva del Presidente, Consejero Delegado, Consejo de Administración y de los altos directivos de la Compañía.

El comité Ejecutivo de Telefónica aprueba la partida presupuestaria definida para la realización del proceso de revisión salarial, siendo el equipo Global de Remuneración el encargado de asegurar la correcta definición de los presupuestos locales. Para ello este equipo, utiliza la información macroeconómica de cada país (inflación, crecimiento y desempleo), la información de encuestas salariales (utiliza un proveedor único para todos los países, más información específica en algún mercado en función de las características especiales de estos), el análisis de equidad interna (controlando las retribuciones

de aquellos puestos que son comparables en términos de funciones y responsabilidades mediante estructuras salariales que ayudan a analizar y mantener los intervalos salariales de forma equitativa), y el momento de negocio de cada operación.

En 2013 se ha consolidado el modelo global de medición de consecución de objetivos, diferenciando entre *performance* y potencial y uniéndolo a incentivos variables. Este modelo de *performance* mide no solo la consecución de objetivos (*What*) de Compañía e individuales, sino también el cómo (*How*) se han conseguido esos objetivos utilizando las 3Ds o actitudes definidas en el programa *Be More*, como elementos de evaluación.

Dentro del concepto de retribución total, antes comentado, los Planes de Acciones para Empleados juegan un papel importante, ya que alinean los intereses de estos con los de



En 2013, como en años anteriores, el empleado puede optar voluntariamente por un plan flexible que adapte su retribución a sus necesidades personales y familiares

los accionistas y, al mismo tiempo, generan un sentimiento de pertenencia e involucramiento más directo con los resultados de la Compañía. Nuestra filosofía de incentivos a largo plazo en acciones busca llegar a todos los empleados del Grupo a escala mundial, en todos los niveles organizativos. Para ello, se han diseñado y puesto en marcha diferentes planes basados en acciones de Telefónica:

- **Plan Global de Compra de Acciones para Empleados (GESP).** Bajo este plan, por cada acción que los empleados compran y mantengan en su poder hasta la finalización del período de *vesting*, Telefónica entrega otra acción de recompensa. Más de 25.000 empleados se han inscrito en la segunda edición del programa; teniendo en cuenta que el 70% de los inscritos participaron previamente en la primera edición, lo que evidencia el éxito del Programa, así como la confianza de los empleados para seguir invirtiendo en su Compañía.
- **Plan de incentivos a largo plazo en acciones de Telefónica, S.A.: Performance and Investment Plan (PIP).** Dirigido a los ejecutivos de alto potencial y desempeño del Grupo, se ha diseñado para incentivar y recompensar el desarrollo individual y de la compañía, y fomentar un mayor compromiso en los resultados de la compañía, tanto como empleados y como accionistas de la misma.
- **Plan de Acciones Restringidas: Restricted Share Plan (RSP).** Se ha puesto en marcha un nuevo plan de incentivos a largo plazo en acciones denominado *Restricted Share Plan (RSP)*. Se trata de una herramienta flexible para acciones de reclutamiento del mercado externo, y es útil para atraer nuevos talentos, dándoles participación en el patrimonio de la Compañía a través de derechos convertibles en acciones.

Telefónica en España, como en años anteriores, puso a disposición de sus empleados en 2013 un sistema de retribución personalizado según el cual se puede destinar voluntariamente una parte de la retribución fija dineraria a la contratación de una serie de productos y/o servicios. Esto supuso que los empleados pueden adaptar su retribución a sus necesidades personales y familiares en cada momento.

La contratación de estos productos permitió a los empleados incrementar su disponibilidad neta, gracias al tratamiento fiscal más beneficioso de estos productos en el IRPF y a las mejores condiciones económicas que obtiene la empresa. Este plan de beneficios flexible tiene unas ventajas claras para el empleado:

- Optimización fiscal de la retribución total anual, gracias a la normativa actual de IRPF.
- Ahorro en la contratación de servicios y productos a un menor coste, como consecuencia de las economías de escala al contratar a nivel sociedad y/o Grupo.
- Flexibilidad, al adecuarse a las necesidades personales y familiares del empleado en cada momento.
- Comodidad, al realizarse la selección de proveedores, negociación y gestión a través de la empresa.

## Reconocimiento

Para Telefónica es de vital importancia fomentar e impulsar la cultura de reconocimiento entre sus profesionales.

*Recognise\_D* es el programa de reconocimiento que Telefónica Europa ha puesto en marcha en 2013. Este programa quiere valorar el compromiso de los empleados con las tres actitudes de *Be More\_*: *Discover, Disrupt, Deliver*, a través del reconocimiento del trabajo bien hecho premiando así su compromiso con la transformación.

Este reconocimiento parte de los compañeros que, con una herramienta sencilla, pueden dar un *aplauzo* a aquellos cuya actitud cotidiana en el trabajo del día a día, encaja con alguna de las tres actitudes.

Se trata de una aplicación sencilla de utilizar, tanto desde el PC como en la tableta y los *smartphones*, que incluye conceptos de red social. Para entrar en la herramienta es necesario tener un usuario de la Red Social Empresarial de Telefónica (*Yammer*). Reconocer a un compañero es muy fácil, basta un texto explicando la razón del reconocimiento, o un pequeño vídeo. Inmediatamente le llegará a él una comunicación de ese *aplauzo*.

El modelo actual de Telefónica España, que se comenzó a aplicar en 2009, responde a una evolución y adaptación que se apoya en tres ejes principales: el primero de ellos se centra en *Empresa*, impulsando la cultura de equipo, la transversalidad y el alineamiento; el segundo es *Cliente*, que identifica a aquellas personas con una excepcional actuación con nuestros clientes y que son embajadores de nuestra marca; y el tercero, *Personas*, reconoce individualmente los comportamientos y actitudes diferenciales de los empleados.



En 2013, el programa de reconocimiento ha destacado a más de 3.000 personas distribuidas en los apartados de sus diferentes ejes. Enmarcados en la Cultura de Equipo se identificaron cuatro grandes proyectos transversales y diferentes grupos de trabajo claves en la transformación de Telefónica, alcanzando más de 300 integrantes. Por su excepcional actuación con nuestros clientes se han premiado y reconocido a casi 900 profesionales. Y en el eje más personal se han reconocido y felicitado a casi 2.000 personas.

En Latinoamérica se ha establecido un programa de reconocimiento que permite impulsar el compromiso individual y la colaboración entre los equipos de trabajo, así como reforzar las actitudes *Be More\_*, pues los comportamientos que son premiados están alineados a las tres D's: *Discover, Disrupt, Deliver*.

Esta iniciativa incluye tanto el reconocimiento cotidiano, en el que cualquier colaborador puede reconocer a sus compañeros o líderes,

y el reconocimiento diferencial, en el que los directores, vicepresidentes o miembros del Comité de Dirección de cada operadora reconocen, en eventos especiales, a equipos de proyectos que han logrado importantes resultados.

El programa también incluye una premiación regional, en la que los tres mejores proyectos de cada país (uno por cada D) compiten entre ellos para ser los reconocidos de la región como los más *Deliver, Discover* o *Disrupt*.

Los reconocimientos del programa *Be More\_* son entregados de manera pública, y los ganadores son publicados en diferentes medios de comunicación de cada país, de manera que los colaboradores reconocidos se sientan orgullosos de su logro y sean motivados a continuar realizando una labor que les permita *Ser más\_*.

Los incentivos a largo plazo en acciones busca llegar a todos los empleados del Grupo a escala mundial, en todos los niveles organizativos



GESTIÓN RESPONSABLE

# Prácticas laborales: libertad de asociación y diálogo social

Telefónica, en virtud del acuerdo alcanzado con Unión Network International (UNI), está comprometida con las normas fundamentales de la OIT sobre el trabajo que se refieren a la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva

En 2013 han tenido lugar importantes avances en materia de negociación colectiva basados principalmente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados

## Negociación colectiva en Europa

Telefónica Europa (TE) cuenta con un Comité de Empresa Europeo (en sus siglas en inglés EWC) que informa y consulta a los empleados para promover el diálogo y el intercambio de opiniones sobre las cuestiones transnacionales. Cada negocio operativo (OB) tiene un número determinado de representantes de los trabajadores elegidos para esta función. Son seleccionados de acuerdo con la legislación o la práctica en sus respectivos países. Entre los nombrados, el CEE elige un presidente, que actualmente es Christoph Braun (Alemania), y un secretario, cargo actualmente ocupado por Angie Prangall (Reino Unido). El Comité de Empresa Europeo cuenta con 10 representantes de los trabajadores: uno en Irlanda, cinco en Reino Unido y cuatro en Alemania.

Además, el Comité de Empresa Europeo elige cinco personas para un Comité Especial (SC). Este último se reúne frecuentemente con el Comité Central de Telefónica para tratar los asuntos de mayor urgencia, como la elaboración de un nuevo acuerdo por CER tras la expiración del ya existente. El Comité de Empresa Europeo se reúne cada seis meses para discutir temas transnacionales y todas aquellas cuestiones planteadas a través de Telefónica Europa. Estos asuntos generalmente atañen a cambios de organización y estructura, la situación económica y financiera de Telefónica Europa, la introducción de nuevos métodos de trabajo y tecnologías, fusiones, traslados o reducciones y la política de recursos sociales y humanos, que incluyen temas de salud, seguridad e igualdad de oportunidades.

## Negociación colectiva en España

Durante el año 2013 han tenido lugar importantes avances en materia de negociación colectiva basados principalmente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos marcados por la Compañía en materia de adopción de medidas de eficiencia, incremento de productividad y control de costes laborales, dentro del marco de diálogo y concertación social. Entre los retos más

significativos con impacto en la estrategia de la empresa destacan:

### Telefónica de España (TdE)

En el primer trimestre se produjo una modificación del Convenio Colectivo vigente (2011-2013) mediante el cual Empresa y la representación social suscribieron el Acuerdo de Prórroga del Convenio Colectivo 2011/2013 hasta el 31-12-2014. Este Acuerdo permite avanzar en la necesaria transformación dentro de un marco de estabilidad laboral, aspecto clave en el proceso de negociación garantizando, por un lado, un incremento de la masa salarial del 1% para el año 2014, y por otro, reduciendo los costes laborales mediante la suspensión durante un periodo de 15 meses de la contribución al Plan de Pensiones y del Seguro de Supervivencia y una adecuación de los Fondos Sociales a la plantilla actual. Con estas medidas se han conseguido avanzar en los objetivos de eficiencia y productividad.

En este mismo contexto, en desarrollo del Convenio Colectivo vigente se han cumplido los compromisos convencionales y se han suscrito importantes acuerdos con los representantes de los trabajadores en aspectos que eran objetivos clave para la Compañía:

- Acuerdo de modificación de turnos en Call Center Pymes.
- Aprobación del *Acuerdo de Movilidad Funcional*, para dar respuesta a la necesidad de dotar a nuestro actual modelo de Clasificación Profesional de la definición de los espacios organizativos, de los procedimientos y de los criterios que son de aplicación para el desarrollo de la Movilidad Funcional en nuestra Empresa.
- Se ha procedido a la adecuación del *Régimen de Disponibilidades Necesarias para la Atención al Cliente en el área de Operaciones y Red* para cumplir con los objetivos estratégicos de productividad y eficiencia pretendidos y que nos permita el mantenimiento y estabilidad del empleo en las provincias.

Igualmente, durante 2013 se ha culminado el desarrollo del Acuerdo obtenido con los representantes de los trabajadores para el expediente de regulación de empleo (2011-2013). Con este sistema ofrecido a los empleados de Telefónica se ha dado la posibilidad, durante su vigencia, de acogerse de manera voluntaria a las medidas que se contemplan en el Plan Social para su baja en la Compañía, siempre con plena observancia de los principios de voluntariedad, universalidad y no discriminación. De esta forma en 2013 se han completado las bajas acordadas ( más de 6.800 empleados) para la reducción neta de empleo autorizada. Asimismo, y durante el período de vigencia del ERE, se han superado los compromisos de creación de empleo derivados del propio Plan Social con una cifra aproximada de 1.000 incorporaciones.

### Telefónica Móviles España (TME)

En abril de 2013 se firmó el VI Convenio Colectivo de TME, suscrito por la mayoría de la RRT, cuyo objetivo principal es:

- Dotar a corto/medio plazo de un marco de estabilidad laboral en TME como sociedad jurídica propia, con garantía de empleo.
- Alinear el marco de las relaciones laborales en TME hacia la convergencia/integración con TdE, adecuando el modelo de clasificación profesional
  - Un modelo de clasificación por puesto de trabajo a modelo de puestos tipo.
  - Formalización de principios de actuación del futuro modelo de clasificación TE.
  - Incorporación de los comerciales de TME a la carrera comercial convergente
- Adaptación salarial mediante la contención y racionalización de costes salariales (La suspensión durante un periodo de 15 meses de la contribución al Plan de Pensiones)
- Avance en condiciones laborales convergentes.
- Avances en materia de conciliación de la vida personal y familiar (ampliación de la reducción de jornada por guarda legal hasta que el menor cumple 12 años).

### Telefónica Soluciones (TSOL)

En esta misma línea durante el año 2013 se ha firmado el Convenio de TSOL que junto con las medidas de contención y racionalización de costes laborales (La suspensión durante un periodo de 15 meses de la contribución al Plan de Pensiones) se han adoptados medidas de garantía de empleo, se ha acordado un Plan de igualdad de oportunidades y un protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de género para los trabajadores de esta empresa

## Negociación colectiva en Latinoamérica

Durante 2013, y en la misma línea que el resto de regiones, se trabajó en asegurar un marco de estabilidad laboral en materia de negociación colectiva en todas las empresas. Destacamos los principales logros durante el pasado ejercicio:

- Colombia: Se celebraron elecciones para los representantes de empresa y trabajadores para el Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASP) y el Comité de Convivencia, consolidación del Programa UNO -que agrupa los beneficios que otorga la empresa, con el fin de facilitar la vida profesional, personal y familiar-, y elecciones de delegados de personal. También se trabajó en la unificación de las políticas y procedimientos internos con motivo de la fusión ( fija y móvil) de la empresa en 2012.
- Perú: Se cerraron los convenios colectivos en trato directo con todas las organizaciones sindicales ( cuatro organizaciones en fija y tres en la parte móvil). Además se firmó el Convenio Colectivo, con una vigencia de 4 años, con la Federación de Trabajadores del Sector Comunicaciones del Perú y se inició una nueva negociación con el Sindicato de Trabajadores de la empresa de Telefónica en el Perú y de las del Sector Telecomunicaciones.
- Argentina: Firma del Convenio Colectivo del trabajo de la actividad de telefonía móvil, siendo el más flexible que existe en el mercado, se llegó a un acuerdo salarial con todos los sindicatos, y se cerraron los acuerdos económicos con las organizaciones colectivas UPJET; OSTEL y FOEESITRA. Además se firmaron los acuerdos de carreras pendientes ( FOETRA/ FATEL y CEPETEL), de forma que todos los gremios tienen planes de carrera basados en el mérito y en el enriquecimiento de tareas.
- Brasil: Integración de los empleados de la compañía TVA (segmento -TV) de Telefónica en Brasil que implica el Acuerdo de Negociación Colectiva en los mismos parámetros y el alcance de los teléfonos de concesión de política (logística y órdenes de distribución), revisión modelo unificación contratos de trabajo de locales de gestión, administrativos, comerciales y de oficinas, negociación del Acuerdo Voluntario de Programa de Retiro con los sindicatos de los trabajadores (meses de marzo y octubre) y de los Convenios Colectivos PPR (Programa de Participación en las ganancias ) y de Base de Datos.

### Representación de los trabajadores en Comités Paritarios de Seguridad y Salud

El modelo de seguridad y salud establecido en las diferentes regiones de Telefónica, muestra una alta representatividad y participación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud a través de los correspondientes Comités de Seguridad y Salud, en todas las regiones Telefónica.

En Telefónica de España se ha prorrogado hasta finales de 2014 el convenio colectivo 2011-2013, lo que permite avanzar en la necesaria transformación dentro de un marco de estabilidad laboral

## GESTIÓN RESPONSABLE

# Prácticas laborales: seguridad y salud de nuestros trabajadores

La seguridad, la salud y el bienestar de los empleados constituyen en Telefónica una de las principales líneas de atención y actuación de la Compañía, cuya implantación se realiza a través del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales

Telefónica garantiza elevados niveles de protección, seguridad y de salud de sus trabajadores. En 2013 inició el proceso de auditoría según el estándar OHSAS 18001

Las líneas de acción más destacadas en materia de seguridad y salud laboral durante 2013 en Telefónica han sido:

## Auditoria OHSAS del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

Como parte del compromiso de mantener unos elevados niveles de protección de la seguridad y salud de los trabajadores, además de la implantación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo coordinado y eficiente, durante 2013 hemos iniciado el proceso de auditoría, según el estándar OHSAS 18001, de todas las empresas del Grupo Telefónica en España.

Para ello, lo primero ha sido iniciar un proceso de auditoría interna que fue desarrollado por los técnicos del Servicio Mancomunado de Prevención. Su objetivo ha sido determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de las 36 empresas del Grupo, evaluando su capacidad para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como evaluar su eficacia para cumplir los objetivos especificados e identificando posibles áreas de mejora.

Asimismo, se han realizado comprobaciones de la eficacia del sistema mediante muestreos provinciales, visitando, entre otras, A Coruña, Ciudad Real, Guadalajara, Madrid, Segovia, Toledo, Valladolid y Zaragoza, en el caso de Telefónica España.

Durante estas visitas los técnicos del Servicio Mancomunado de Prevención han trabajado

estrechamente con los responsables de las diferentes unidades implicadas, como Inmobiliario, Seguridad, Operaciones, etc., además de con los interlocutores del resto de empresas del Grupo Telefónica.

Tras este proceso de análisis interno y de adopción de las medidas de mejora correspondientes, se inició el proceso de auditoría externa OHSAS del sistema, realizada por técnicos auditores acreditados a tal efecto.

Se ha realizado una revisión exhaustiva del sistema de gestión de seguridad y salud, los procedimientos de trabajo y las propias de instalaciones de Telefónica.

Durante la auditoría externa, se han verificado, tanto en el ámbito central como territorial, diversos aspectos del sistema como han sido, entre otros:

- Medidas de emergencia.
- Evaluaciones de riesgos.
- Investigación de accidentes de trabajo.
- Control de equipos de protección individual.
- Coordinación de actividades empresariales con nuestras empresas colaboradoras.
- Revisión de instalaciones (centrales telefónicas, cámaras de registro, estaciones base, postes, etc.).

- Comités de seguridad y salud.
- Desarrollo de la planificación preventiva anual.
- Gestión de la vigilancia de la salud.

## Promoción de la salud durante 2013

Durante el ejercicio se han llevado a cabo distintas campañas de promoción de la salud.

Algunas se hacen en el seno del exámen de salud, como son las campañas para prevenir el cáncer colorectal, la patología prostática, las patologías ginecológicas y la prevención del riesgo cardiovascular.

Otras se llevan a cabo en periodos de tiempo determinado y se invita a la plantilla, mediante comunicaciones masivas en la Intranet, a participar aprovechando las consultas y/o los reconocimientos médicos. Estas son las campañas anuales de vacunación antigripal, la promoción de hábitos saludables, como el ejercicio físico, la alimentación y el abandono del hábito de fumar.

Además, en 2013 hemos continuado trabajando en la homogeneización de procedimientos e instrucciones en el ámbito de la seguridad, salud y bienestar, promoviendo y divulgando las 'buenas prácticas' entre las operadoras de las diferentes áreas geográficas del Grupo Telefónica.





Telefónica continúa desarrollando procedimientos e instrucciones en seguridad, salud y bienestar para sus trabajadores en todo el mundo

**Europa**

- En 2013, Telefónica Reino Unido ha utilizado su *expertise* para apoyar a uno de sus principales *partners* –Capita– en la obtención de la certificación OHSAS 18001, lo que supone que ambas organizaciones comparten sinergias con vistas a una eficaz política en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- En Alemania apuestan por un concepto global –holístico– de la seguridad y salud en el trabajo, para ello, han desarrollado un programa específico denominado EAP (*Employee Assistance Program*) para problemas de estrés y el programa BEM (*Programa de reintegración tras bajas de larga duración*).
- En Irlanda se ha elaborado un manual de diseño y construcción, como parte del proceso de compartición de la red, en el que se establecen los requerimientos para todos los aspectos del diseño y construcción de la Red.
- En el caso de España se ha reordenado el contenido del *site* dedicado a la seguridad y salud en el trabajo.

**América Latina**

- En Latinoamérica destacaron varios países en el proceso de mejora continua de sus actividades preventivas, como es el caso de México, que ha formado a 500 empleados como parte de los equipos de emergencia. La Comisión de Seguridad e Higiene ha realizado 26 recorridos a escala

nacional, incluyendo tanto oficinas corporativas como otras instalaciones, a fin de garantizar la seguridad y salud de todo el personal.

- En Venezuela se realizó la adecuación del *Programa de Seguridad y Salud* en su primera fase contemplando, entre otros, procesos de declaración e investigación de accidentes, identificación de peligros, evaluación y notificación de riesgos, etc.
- En Nicaragua se han constituido siete comisiones mixtas de higiene y seguridad en el trabajo.
- En Ecuador se ha realizado un *Programa de Inspecciones de Seguridad Industrial* a centrales de telecomunicaciones ubicadas en las ciudades de Quito y Guayaquil.
- En Colombia se ha desarrollado el programa piloto TSAN, enfocado al desarrollo seguro del trabajo en alturas, identificado las necesidades de estándares, procedimientos, así como equipos individuales y colectivos para la realización de trabajos en alturas.
- En Argentina se han verificado condiciones de trabajo en 175 edificios, se realizaron talleres de concienciación de líderes operativos, alcanzando el 83% de los mismos, y se han movilizado más de 5.000 personas en simulacros de evacuación realizados en 186 edificios de todo el país.



Latinoamérica	2013	2012
Tasa de incidencia	12,92	11,50
Ratio de gravedad	575,81	468,94
Tasa de duración media	44,56	40,78

Europa	2013	2012
Tasa de incidencia	5,01	5,01
Ratio de gravedad	152,08	130,72
Tasa de duración media	30,35	26,08

**Indicadores GRI Globales 2013**

	Total 2013	Total 2012
IR	0,93	0,83
ODR	0,39	0,34
IDR	38,10	29,68
AR	5.599,35	5.658,76

IR: Tasa de accidentes.  
 ODR: Tasa de enfermedades profesionales.  
 IDR: Tasa de días perdidos.  
 AR: Tasa de absentismo.

- En El Salvador se ha celebrado la feria integral de salud para promover entre sus empleados beneficios en el ámbito de la salud y la nutrición.

**Representación de los trabajadores en Comités Paritarios de Seguridad y Salud**

El modelo de seguridad y salud establecido en las diferentes áreas geográficas de Telefónica muestra una alta representatividad y participación de los trabajadores en los aspectos de seguridad y salud a través de los correspondientes comités de seguridad y salud, en todas las regiones Telefónica.

Los comités de seguridad y salud permiten la puesta en práctica y consolidación de los objetivos establecidos en materia de seguridad y salud, mediante un continuo análisis y seguimiento de la actividad preventiva programada.

**Accidentalidad**

Para facilitar la transparencia y la comparación con otras empresas de nuestro sector, en los ratios se han incluido solo los negocios *core* de Telefónica: telecomunicaciones fijas y móviles en los países en los que operamos, sumando todas las actividades de España, al ser el centro corporativo de la Compañía. Se ha excluido para el cálculo de estas ratios a los empleados de unidades de negocio no relacionados con

la actividad principal de nuestra Compañía (principalmente los de Terra en Latinoamérica). Igualmente, las empresas de contratación social de ATAM no se han tenido en cuenta, porque se desvirtuaría la comparabilidad de Telefónica con el resto de operadoras, al tratarse de actividades cuyo objeto principal es la integración de personas con discapacidad.

Respecto a los indicadores relevantes en esta materia, se aprecia una disminución en los ratios de gravedad, tasa de duración media y tasa de incidencia en la región de Europa como consecuencia de las políticas aplicadas en materia de seguridad y salud. En el caso de Latinoamérica es la ratio de gravedad el que muestra un descenso más apreciable.

**Hitos**

Inicio del proceso de Auditoría Externa OHSAS para las 36 empresas de Telefónica.

**Retos**

En 2014 culminará el proceso de auditoría del Grupo Telefónica en España, con el principal objetivo de certificar según estándar OHSAS 18001 la totalidad de las empresas del Grupo. Para lograrlo, se continuará trabajando con los representantes de las diferentes unidades involucradas en adecuar los procedimientos y los procesos según el citado estándar de mejora continua de seguridad y salud en el trabajo.

Los comités de seguridad y salud permiten la puesta en práctica y consolidación de los objetivos establecidos en materia de seguridad y salud laborales

GESTIÓN RESPONSABLE

# Gestión de la diversidad

Para Telefónica, la diversidad es una ventaja competitiva. El crecimiento del Grupo es posible gracias a su equipo de personas de diferentes culturas, generaciones, origen étnico y orientación sexual, y con diversa experiencia profesional

El objetivo es integrar y lograr así un mejor aprovechamiento de todo el talento de los integrantes de la Compañía

La diversidad es una ventaja competitiva. Contar con un equipo de profesionales que son un fiel reflejo de las sociedades en las que operamos, nos permite entender mejor a nuestros clientes y sorprenderles con nuevos productos que se ajustan a sus necesidades. También hace posible ofrecerles servicios de alta calidad, con el consecuente impacto sobre nuestros resultados.

Nuestros Principios de Actuación contemplan el derecho fundamental de la igualdad:

"Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".

Sin embargo el concepto de diversidad va más allá, es un valor fundamental. Los motivos por los que la diversidad es para nosotros una variable crítica de gestión, son diversos. Pero entre ellos podríamos destacar, por una parte, la necesidad de utilizar todo nuestro talento y, por otra, la importancia de otros segmentos de mercado, de otros colectivos distintos a los tradicionales con un gran potencial de compra, como mujeres, personas con discapacidad, mayores, etc. El impacto perseguido se alcanza a través de una buena gestión de la diversidad de los empleados, procedentes de más de 24 países (cuatro de ellos representados en el Consejo de Administración) y que pertenecen a más de 105 nacionalidades.

### Estrategia

La estrategia de diversidad e inclusión se adapta a nuestra visión de empresa y encuentra un reflejo en cada uno de los pilares de la estrategia de la Compañía: Discover, Disrupt y Deliver.

→ Discover. La diversidad es un valor añadido. La diversidad de nuestros empleados nos aporta una ventaja competitiva para descubrir y responder a las necesidades de nuestros clientes.

→ Disrupt. La diversidad de nuestros empleados aumenta nuestra capacidad de innovar. La visión y el pensamiento de los empleados con diferentes procedencias nos ayudan a alterar positivamente nuestra organización y métodos de trabajo. Atraemos, contratamos y retenemos talento diverso con múltiples ideas para ayudar a construir los nuevos productos, servicios y mercados y ampliar los ya existentes.

→ Deliver. El factor crucial de éxito no es la mera presencia de la diversidad, sino el aprovechamiento de las diferencias existentes y utilizarlo para ofrecer excelentes resultados en el negocio. Creamos conciencia en nuestros líderes y los apoyamos en la construcción y gestión de una fuerza de trabajo diversa en todos los niveles.

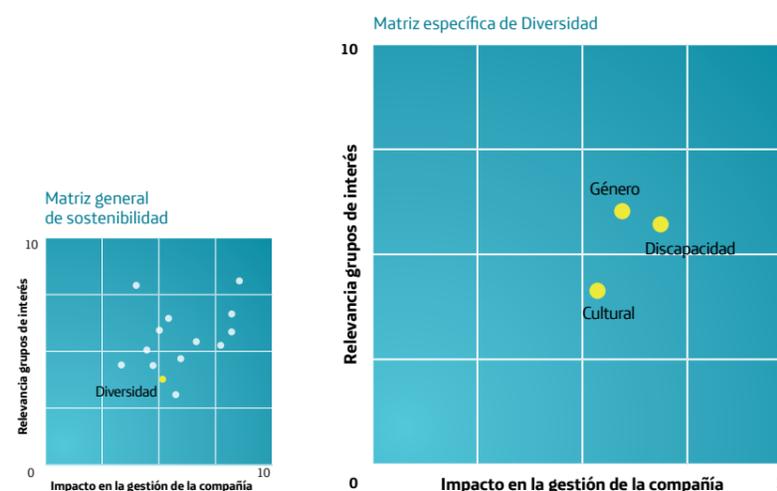
El proyecto de diversidad, que recibió un importante impulso en 2012 con el programa piloto de la región europea, continuó en 2013 con el objetivo de crear una estructura global de diversidad e inclusión, destinada a garantizar una adecuada gestión de nuestra fuerza laboral diversa y un entorno de trabajo inclusivo, así como para crear conciencia de que la diversidad y la inclusión ofrecen oportunidades de negocio y son parte de nuestra transformación.

### Género

Por lo que respecta a la distribución de hombres y mujeres en la plantilla global, el número de empleados de Telefónica a 31 de diciembre 2013 era de 126.730. El total de mujeres profesionales asciende a 48.553, es decir un 38,3% del total y el de hombres 78.177, el 61,68% restante.

De forma paralela, en 2013 Telefónica tenía un total de 1.255 puestos directivos, el 21% de los cuales estaban ocupados por mujeres, un incremento de 1,6 p.p. respecto al año anterior. Este aumento fue uno de los resultados de la política de potenciar el intercambio de buenas prácticas de diversidad dentro del Grupo.

## Matriz de materialidad



Las mujeres son el 38,3% de los empleados de Telefónica y ocupan un 21% de cargos directivos

Por lo que respecta a la relación entre el salario base de los hombres respecto del de las mujeres, en nuestro mercado doméstico (España es el más relevante) el salario medio de las mujeres representa el 96% en los mandos medios y el 97% en los gerentes. Esto implica una disminución de la diferencia respecto al año anterior de 0,5 p.p. y de 1,7 p.p., respectivamente.

Durante 2013 en Telefónica hemos impulsado varias iniciativas. Entre ellas, cabe destacar:

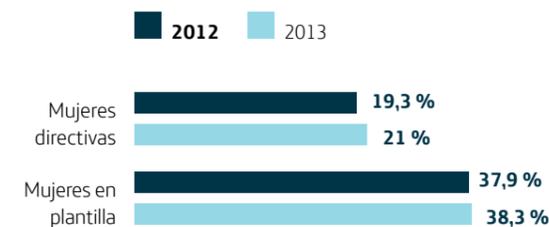
→ El programa de liderazgo para mujeres (Women in Leadership) que comenzó en septiembre 2012 y continuó en 2013 con su segunda edición. Gracias a su éxito, el programa se extendió a toda América Latina y a otras divisiones de Telefónica. El programa persigue fortalecer las habilidades de las mujeres, su confianza y su capacidad de recuperación personal; establecer una red sólida de mujeres líderes en las empresas europeas de Telefónica y aumentar su visibilidad; crear un ámbito en el que puedan compartir experiencias que incidan en la cultura de la organización, e identificar a los mentores y patrocinadores que puedan apoyarlas, entre otros objetivos.

→ Telefónica México ha recibido el premio otorgado por Great Place to Work Institute en los últimos tres años, quedando dentro de las mejores 70 empresas en igualdad de género. Las buenas prácticas de la operadora en atracción de talento, como por ejemplo los Assessment Center, nos permiten ejercer la no discriminación, anteponiendo el potencial y el talento de los

### Desviación salarial media entre hombres y mujeres en los mercados más materiales de Telefónica

	2012		2013	
	Gerentes	Mandos medios	Gerentes	Mandos medios
España	96,1%	95,6%	97%	96%
Brasil	93,8%	94,1%	96%	94,3%
Reino Unido	94,0%	109,7%	88,7%	107,2%

### Diversidad en la plantilla



	2012	2013
Nº de nacionalidades en plantilla	-	105

## Apoyo a personas con discapacidad

	2012	2013
■ Cumplimiento de la Cuota de Reserva de Puestos de Trabajo para Personas con Discapacidad en España <sup>(3)</sup>	■ 3,04%	■ 3,2%
■ Volumen de contratación a proveedores sociales	■ 4.225.258	■ 4.548.894
■ Nivel de accesibilidad página web (W3C)	■ AA	■ AA
■ Diálogo establecido con organizaciones representativas de las pcd <sup>(1)</sup>	■ ONCE, CERMI, CNSE, FIAPAS, FEAPS, ASPAYM Granada y CENTAC	■ ONCE, CERMI, CNSE, FIAPAS, FEAPS, ASPAYM Granada y CENTAC
■ Productos y servicios que incorporan principios de accesibilidad universal y diseño para todos	■ Factura en braille o en letra grande, plataforma en LSE, terminales accesibles, ATAM (LAVECO, MONDECO, SERVITELCO, DO2, SOSTENIBLE)	■ Factura en braille o en letras grandes, plataforma en LSE, terminales accesibles, ATAM (LAVECO, MONDECO, SERVITELCO, DO2, SOSTENIBLE)
■ Inversión en innovación social y discapacidad <sup>(2)</sup>	■ 9.328.294	■ 8.688.997
■ Voluntarios de Telefónica que participan en iniciativas donde las pcd son beneficiarias <sup>(1)</sup>	■ 1.816	■ 3.051
■ Pdc beneficiarias de acciones de voluntariado <sup>(1)</sup>	■ 12.436	■ 16.397

<sup>(1)</sup> Pdc: personas con discapacidad.

<sup>(2)</sup> Dato verificado por criterio LBG.

<sup>(3)</sup> Texto refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social en España.

## El 'conflicto positivo' localiza y retiene el talento, y lo pone al servicio del crecimiento de la Compañía

... candidatos a cualquier otra consideración, ya sea por constitución física, edad, raza o creencia.

### Personas con discapacidad

Somos conscientes de la necesidad de avanzar por la senda de la diversidad, y más aún si cabe, cuando se trata de la integración laboral de personas con discapacidad y dependencia.

→ ATAM es la entidad social sin ánimo de lucro de Telefónica, experta en personas con discapacidad, y en dependencia, que fue declarada de Utilidad Pública por el Consejo de Ministros en 1977.

Tiene como objetivo conseguir que las personas con discapacidad tengan un mejor acceso al empleo, como un aspecto clave de su integración plena. Bajo los principios de su modelo habilitador, trabaja para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse laboralmente. Además, el proyecto empresarial de ATAM está configurado por firmas que operan bajo la fórmula de centros especiales de empleo, que reinvierten sus beneficios económicos con el objetivo de

incrementar el número de puestos ofrecidos a personas discapacitadas.

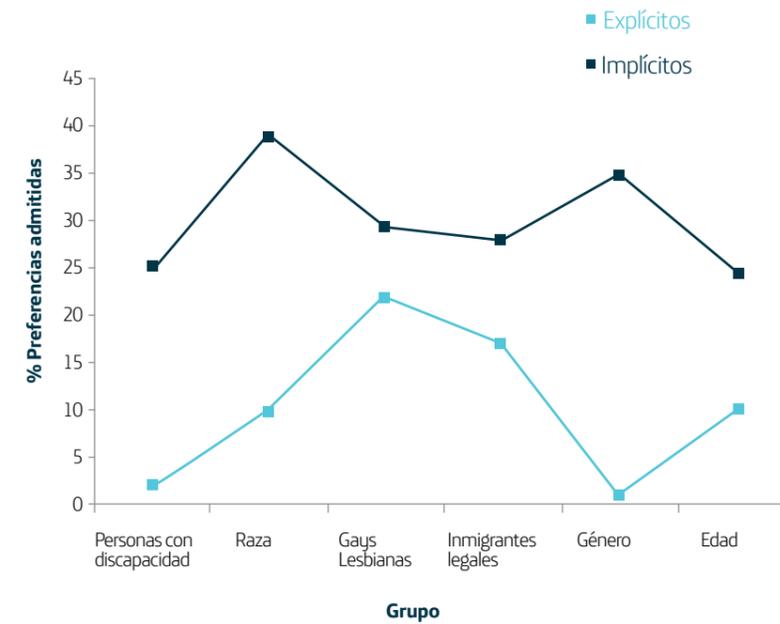
Durante 2013 se han beneficiado de su labor casi 16.000 personas en España y se han gestionado 774 ofertas de empleo a través de la bolsa de empleo de Mercadis, entre otras.

711 profesionales han trabajado en estas empresas en 2013, de los que más del 90% padecía algún tipo de discapacidad.

→ Telefónica, en su compromiso con la sociedad, realiza una importante inversión, innovación social y discapacidad. Entre otras cuestiones, destacan los Premios Telefónica Ability Awards, que son un reconocimiento a las empresas o instituciones que hayan incorporado la discapacidad en sus cadenas de valor, o que hallan desarrollado modelos de negocio sostenibles, que integren soluciones, productos y servicios que satisfagan las necesidades de las personas con discapacidad y ahonden en su incorporación a la sociedad.

## Prejuicios inconscientes sobre la diversidad

Por categorías



### Prejuicios inconscientes sobre la diversidad por categorías

El lanzamiento del nuevo curso sobre prejuicios inconscientes en Telefónica Europa busca crear conciencia entre nuestros directivos de cómo los procesos de toma de decisiones están influenciados por el subconsciente. Todos tenemos prejuicios elaborados de manera inconsciente. Desde un punto de vista biológico y de manera natural preferimos relacionarnos con personas de aspecto parecido al nuestro y con quienes compartimos intereses. La idea preconcebida de manera inconsciente sobre las personas, limita la capacidad de gestionar equipos diversos. Una mayor conciencia de los prejuicios y estereotipos subyacentes permite una toma de decisiones más eficaz y objetiva. El resultado es el llamado 'conflicto positivo', orientado a potenciar la meritocracia y la inclusión donde existe la igualdad de oportunidades entre todo nuestro talento para desarrollar una carrera de éxito, permitiéndonos progresar, aumentar la atracción y la retención de las mejores habilidades, y maximizar nuestro crecimiento.

→ La próxima edición del programa de becas *Talentum Universities*, que se publicará próximamente en Telefónica España, incluye una reserva del 5% para que jóvenes titulados con discapacidad puedan tener la oportunidad de acceder a este programa de becas. A través de la formación práctica se aproximarán a la realidad empresarial, fomentando su integración dentro de la empresa. Esta medida sin duda supondrá una mejora importante de cara a fomentar la inserción laboral de este colectivo

→ Puesta en marcha del piloto del test de prejuicios para concienciar a nuestros directivos de cómo los procesos de toma de decisiones están influenciados por el subconsciente y cómo hacer de ello un elemento positivo de gestión.

### Retos

→ Creación del grupo de trabajo global y despliegue de las iniciativas regionales en el Grupo.

→ Elaboración del mapa de diversidad del Grupo Telefónica.

→ Desarrollo y aprobación de la política corporativa de diversidad.

### Hitos

→ Constitución del Comité de Diversidad Europeo como un subcomité del Comité Ejecutivo de Telefónica Europa.

→ Finalización con éxito de la 1ª edición del programa *Women in Leadership* y comienzo de la 2ª edición en Europa y la 1ª en Latinoamérica.

### Best practice

Telefónica España se sumó a la celebración del *Día de la Diversidad* en Telefónica Europa, realizando acciones de concienciación entre sus empleados.

GESTIÓN RESPONSABLE

# Sostenibilidad en la cadena de suministro

La sostenibilidad en la cadena de suministro se ha convertido en un asunto clave de nuestro sector, donde las compañías compartimos con nuestros proveedores y contratistas cada vez más partes de la cadena de valor

La gestión sostenible de nuestros proveedores multiplica el impacto positivo de nuestra actividad

La identificación y gestión de los riesgos asociados a la cadena de suministro es una responsabilidad inherente a cada empresa, como se pone de manifiesto en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU y en las Guías sectoriales elaboradas por la Unión Europea en junio de 2013.

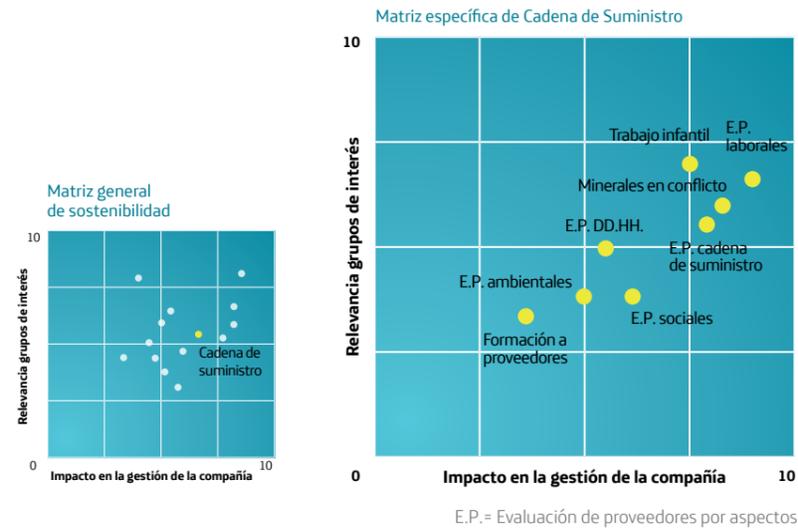
En Telefónica asumimos en 2010 un compromiso público con la sostenibilidad en la cadena de suministro, incorporando a los criterios de compra aspectos sociales, laborales y medioambientales. El compromiso, detallado en una política y reglamentado en estándares internos, se ha convertido en un aspecto relevante del modelo global de compras del Grupo.

## Una cadena de suministro con alcance global

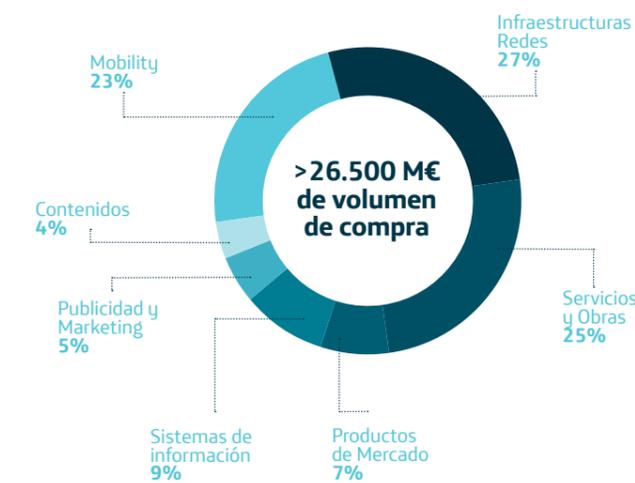
Nuestro compromiso nos ha permitido articular el impacto positivo de la actividad del Grupo, a través de una cadena de valor internacional.

- Más de 800 Profesionales en 19 países.
- Más de 15.700 proveedores adjudicatarios procedentes de 73 países.
- Volumen de compra superior a los 26.500 millones de euros.
- Cerca del 84% del volumen adjudicado a proveedores locales.
- Más 247.000 profesionales de nuestros proveedores realizan actividades clave de soporte y atención en Latinoamérica, jugando un papel fundamental en la satisfacción de nuestros clientes.

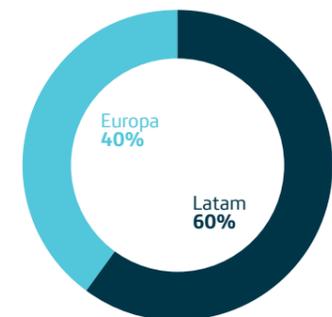
## Matriz de materialidad



## Detalle de adjudicaciones realizadas por línea de producto



## Detalle de adjudicaciones realizadas por región





El Grupo gestionó, a través de Telefónica Global Services, más de 22.000 procesos de compra por importe de más de 16.900 millones

### Un modelo de compras global y transparente

Nuestro modelo de compras se basa en un enfoque de gestión global que, a su vez, da respuesta a las necesidades de los diferentes mercados, países y líneas de negocio, garantizando una gestión coordinada y transparente entre las empresas del Grupo y sus proveedores.

Los principales proveedores, por importe adjudicado en 2013, fueron: Apple, Samsung, Huawei, Ericsson, Atento, NSN, Nokia, Sony Ericsson, Publicis Group, Alcatel-Lucent.

En 2013, continuamos consolidando nuestro objetivo de gestionar globalmente las compras y fortalecer la relación con nuestros proveedores, negociando a través de Telefónica Global Services más de 22.000 procesos de compras, por importe superior a 16.900 millones de euros.

Asimismo, en 2013 hemos avanzado en el proyecto de transformación de la función de compras hacia una gestión Extremo a Extremo (E2E). Este proyecto busca hacer más eficiente la relación con nuestros proveedores, mediante una mayor estandarización de las especificaciones y una mayor involucración de Compras en las actividades posteriores a la adjudicación.

Desde Compras también trabajamos para cumplir el objetivo de Telefónica de ser una Telco Digital. Las herramientas de comercio electrónico nos ayudan a contribuir a este objetivo y a velar porque nuestra actividad se realice con transparencia e integridad. Así, en 2013:

- Negociamos electrónicamente más de 28.000 millones de euros, además de cerca de cuatro millones de euros a través de subasta electrónica.
- Realizamos más de 18.500 millones de operaciones de formalización electrónica, que incluyen cartas de adjudicación, pedidos electrónicos y contratos.
- Recibimos 598.484 facturas emitidas electrónicamente.
- Avanzamos en la interconexión de los sistemas de las empresas del Grupo con los de nuestros proveedores, superando los 16.500 pedidos.
- Más de 2.000 proveedores fueron formados en la gestión de negociaciones, pedidos y facturas electrónicas.

### Un marco de sostenibilidad integrado en el proceso de compras

Desde 2010 y dando cumplimiento al compromiso asumido, hemos incorporado la sostenibilidad en todas las fases clave del proceso de compras

### La Sostenibilidad integrada en el proceso de compras



Más información en el Portal del proveedor



### Marco de la cadena de suministro ('value drivers')



En Telefónica entendemos la sostenibilidad en la cadena de suministro como un marco de gestión que nos permite mitigar riesgos e identificar oportunidades, al tiempo que es un *driver* clave para la reputación del Grupo. El marco de sostenibilidad en la cadena de suministro del Grupo, está basado en el modelo global de compras, y constituido por cuatro pilares básicos que permiten minimizar nuestro impacto negativo, al mismo tiempo que fomentan la innovación y la eficiencia:

#### Modelo de gobernanza, gestión y transparencia

En base a nuestros Principios de Actuación requerimos que nuestros proveedores desarrollen su actividad aplicando principios similares y respeten el cumplimiento de la ley y regulación existentes en los países en los que operan.

Nuestros Principios de Actuación recogen los requisitos mínimos en materia social, laboral ambiental y ética que deben cumplir todos nuestros proveedores. Para ello hemos puesto a su disposición un curso *online*, accesible en nuestro portal del proveedor.

Las normas mínimas que nuestros proveedores deben cumplir son:

- Principios de actuación del Grupo Telefónica.
- Compromiso de sostenibilidad.
- Política de responsabilidad en la cadena de suministro.
- Compromiso con los Derechos Humanos.
- Visión con el comercio responsable de minerales.
- Condiciones generales para el suministro de bienes y productos.

Utilizamos diferentes herramientas para asegurarnos de que estos requisitos son respetados por nuestros proveedores, desde procesos de preevaluación, hasta auditorías in situ.

Si un proveedor no alcanza el nivel exigido o no es capaz de proporcionar la información solicitada, se inicia un proceso interno, con múltiples fases y herramientas. El objetivo final es conseguir que el proveedor cumpla con nuestros requisitos.

En casos extremos, cuando esto no es factible, en base al acuerdo inicialmente suscrito por ambas partes, se suspenden las relaciones con dicho proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación y que alcanza los niveles exigidos.

La gestión de riesgos es el pilar clave del modelo de sostenibilidad



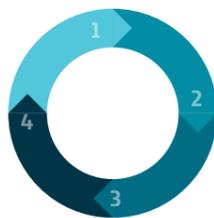
**El proceso EcoVadis: un círculo virtuoso**  
 Todos los proveedores evaluados siguen estas cuatro etapas

**1. Preselección**

- Registro en línea y calificación de todos sus proveedores
- Prioridades en las evaluaciones

**2. Evaluación**

- Recopilación de datos múltiples (cuestionarios en línea, etc.)
- Análisis de expertos RSE



**3. Resultados**

- Fichas de evaluación dinámicas y fáciles de usar, disponibles en línea
- Calificaciones de rendimiento del proveedor e información cualitativa

**4. Mejora**

- Plan de acción correctivo: módulo
- Fichas de evaluación para mejorar el rendimiento de los proveedores

**Gestión de riesgos**

Pilar clave del modelo de sostenibilidad de la cadena de suministro, la gestión de riesgos se articula en cuatro procesos básicos:

- Evaluación y análisis de aspectos clave.
- Mapa de proveedores de riesgo.
- Definición de aspectos que se deben mejorar.
- Seguimiento y soporte.

Para Telefónica es fundamental evaluar a priori el nivel de riesgo de nuestros proveedores. Debido a la dimensión de nuestra cadena de suministro, esta evaluación debe realizarse por una fuente externa e independiente. Por este motivo, en 2012 apostamos por la solución brindada por EcoVadis.

**Despliegue de herramienta de evaluación 360° de nuestros proveedores**

A fines de 2012 Telefónica reforzó la evaluación previa que realiza a sus proveedores de riesgo, gracias al acuerdo alcanzado con EcoVadis. La solución propuesta por esta empresa se basa en estándares internacionales de responsabilidad corporativa –además de contar con la contribución de expertos en el ámbito de la sostenibilidad que analizan la información aportada por los proveedores o publicada por organizaciones de referencia– lo que permite un análisis 360° del desempeño de nuestros proveedores.

La plataforma evalúa las políticas, acciones y resultados de nuestros proveedores en base a 21 criterios de sostenibilidad. Dando inicio así a un proceso integral de gestión de riesgos.

**Contamos con 21 criterios RSE**

Políticas	I Ambiental	II Social	III Ética
	Consumo de energía y CHG (CO <sub>2</sub> ) Agua Biodiversidad Contaminación local Materiales, productos químicos y residuos	Seguridad y salud en el trabajo Condiciones de trabajo Diálogo social Gestión de carrera y formación	Identificar lo mejor posible los fundidores o refinadores –conocidos como SOR, por su acrónimo en inglés– que integran la cadena de suministro.
Acciones	Uso del producto Fin del ciclo de vida útil Salud y seguridad del cliente Consumo responsable	Trabajo infantil Discriminación Derechos fundamentales	
Resultados	Desempeño ambiental de los proveedores Prácticas sociales		IV Proveedores

**Auditorías realizadas en Latinoamérica**



La evaluación realizada proporciona a Telefónica un punto objetivo e independiente de referencia. Asimismo, los proveedores pueden compartir los resultados de su evaluación con otros clientes de EcoVadis, sacando así partido al ejercicio realizado. Al finalizar el primer año de uso de la plataforma ya había 86 proveedores evaluados y 36 en proceso.

**Auditando el desempeño de nuestros proveedores**

El modelo de evaluación, expuesto en el punto anterior, se complementa con el Plan Anual de Auditorías, desarrollado en base a los aspectos críticos en cada región:

Las auditorías realizadas en 2013 por Telefónica responden a necesidades diferentes en cada una de las dos regiones en las que actuamos:

- **Europa.**
  - Fabricantes de terminales y equipos de infraestructura de red
  - 12 auditorías realizadas por el Reino Unido, con carácter global, en las que se han puesto en marcha siete planes de mejora.
- **Latinoamérica.**
  - Proveedores, cuya actividad requiere un uso intensivo de la mano de obra, con contacto

directo con el cliente. En especial, contratas y call centers.

Dentro del marco del programa Aliados, se realizaron más de 14.000 auditorías administrativas, más de 1.400 auditorías *in situ* en base a criterios locales, y 100 auditorías corporativas, que responden a criterios homogéneos de sostenibilidad. Todas estas actuaciones pusieron en marcha globalmente más de 750 planes de mejora.

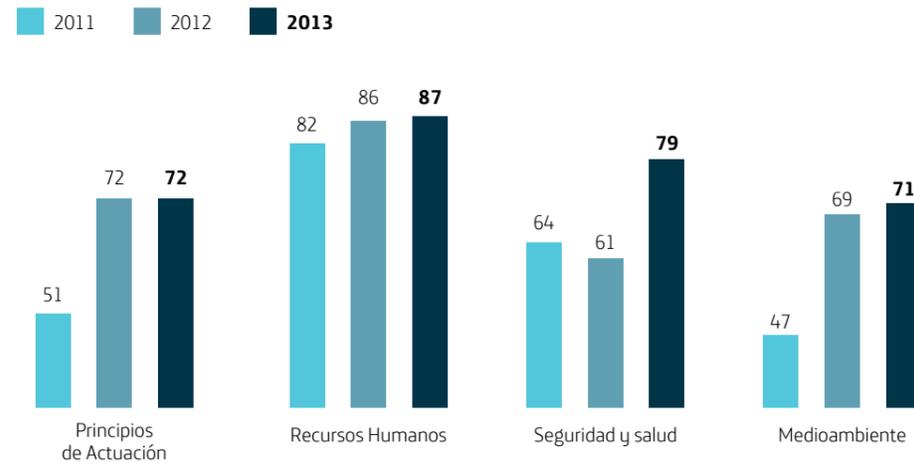
En el contexto de la *Plan Anual de Auditorías Corporativas 2013*, se han realizado 100 auditorías a proveedores, lo que supone un 79% más que en el año precedente. El siguiente gráfico muestra el reparto de las auditorías corporativas realizadas en Latam.

En el gráfico *Auditorías corporativas en Latinoamérica* se muestran los resultados de la evaluación en base a los cuatro pilares del modelo.

Se detectan ligeras mejoras en el grado de cumplimiento de los proveedores en todas las disciplinas Principios de Actuación (PdA) (0,5 %), RRHH (1 %), y Medioambiente (2 %). El aumento más significativo se da en el Área de Seguridad y Salud (18 %).

EcoVadis audita a los proveedores de Telefónica, para que cumplan con los criterios establecidos por la Compañía

## Auditorías corporativas en Latinoamérica



En caso de incumplimiento, todos los proveedores han puesto en marcha planes de mejora, contando este año con 100. En este apartado destaca Perú, donde se ha implantado un módulo informático para facilitar la gestión y seguimiento de los incumplimientos detectados en las auditorías.

Algunos de los riesgos más comunes han sido: médico-ocupacional, programa de orden y aseo, morbilidad de origen común, exámenes reubicación y readaptación laboral (SST), procedimiento de atención de reclamaciones, liquidaciones y finiquitos, política de remuneraciones, personal con discapacidad (RR.HH.) y política de eficiencia energética, programa de uso racional y eficiente del agua (medioambiente).

### Producción eficiente

Telefónica desplegó el proyecto Marco Polo en 2013 con el propósito de tener una gestión Extremo a Extremo en la cadena de suministro para los módems residenciales (xDSL, FTTH). Este proyecto permite la participación de Telefónica en todo el proceso, desde la definición del producto y especificaciones técnicas, hasta la planificación de la fabricación y control de calidad.

El principal beneficio del proyecto proviene de la relación directa con fabricantes (ODMs & Chipsets), y de promover la fabricación local en algunos países clave para Telefónica, como por ejemplo, Brasil. Adicional a la mejora en la calidad y en la reducción del *time to market*, este

proyecto también ha simplificado la relación operativa con los fabricantes al asegurarles una relación directa con Telefónica. Hasta el momento, más de un millón de unidades del proyecto Marco Polo han sido desplegadas y se espera que este número crezca rápidamente en 2014.

### Cultura de sostenibilidad

Creemos que la comunicación es un eje estratégico para generar compromiso y cercanía con nuestros proveedores y aliados en la consecución de las metas comerciales que mes a mes proponemos, ayudando de esta manera a la consecución de las metas establecidas.

Así, en 2013 además de reforzar los canales de comunicación ya existentes con nuestros proveedores, como son el Portal de Aliados, plataformas *online*, boletines electrónicos, etc. hemos promovido encuentros presenciales con los principales proveedores a lo largo de nuestra geografía, destacando:

**I Encuentro Regional de Supply Chain Latam, celebrado en Brasil.**

**II Encuentro de Distribuidores Autorizados y Proveedores que tuvo lugar en Ecuador**

En él se crearon espacios de diálogo y se fomentó el intercambio de buenas prácticas con nuestros socios estratégicos, con el fin de disminuir riesgos para el negocio, y potenciar

las oportunidades de contar con cerca de 200 proveedores y distribuidores autorizados, que Telefónica tiene en Ecuador. Además, durante el encuentro se impartió un curso de capacitación de cinco horas.

El encuentro fue también propicio para impulsar la política de cero tolerancia ante el Trabajo Infantil de la Red de Empresas.

Como respuesta a las múltiples inquietudes surgidas en este encuentro se realizó con posterioridad el seminario virtual Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: Cumplimiento de Requisitos Legales. Este evento digital fue diseñado específicamente para nuestra cadena de valor y permitió que más de 100 de nuestros proveedores y DAS, radicados en diferentes ciudades, pudieran participar desde sus propias oficinas.

Durante los 90 minutos que duró el evento los participantes formularon más de 100 preguntas *online*. Además, el 94% de ellos manifestó que los temas abordados durante el seminario aportan a su gestión empresarial

### 'Marketplace' sobre compra responsable y empleo de personas con discapacidad:

En el ámbito de actuación de los Telefónica *Ability Awards*, y en colaboración con el BBVA, se reunieron los distintos agentes implicados desde ambos frentes, oferta y demanda, para debatir sobre soluciones, barreras y mitos que encuentran los centros especiales de empleo, que en el caso de España, emplean a 61.851 personas con discapacidad.

### Gestionando las oportunidades

En Telefónica reconocemos que los proveedores juegan un papel fundamental para el logro de un modelo sostenible, por ello no sólo gestionamos los riesgos potenciales, sino también las oportunidades. En este doble enfoque cabe destacar la gestión realizada por Telefónica Reino Unido, que en 2013 impulsó nuevas prácticas de sostenibilidad que van más allá del cumplimiento rutinario de requisitos básicos.

En 2012, Telefónica Reino Unido, dentro del programa *Think Big* asumió públicamente 40 compromisos de los cuales el 20% afectaban al proceso de compras.

Para dar cumplimiento a estas obligaciones, y con la ambición de que el modelo de aprovisionamiento sea en un motor de cambio efectivo, Telefónica Reino Unido requiere que sus proveedores:

→ Dispongan de un plan de sostenibilidad, así como los certificados de sostenibilidad de sus productos.

→ Cumplan anticipadamente con la legislación en lo referente a la eliminación de sustancias peligrosas.

→ Incrementen sus niveles de compra de energía renovables, en línea con la disponibilidad del mercado, y se comprometan a la mejora constante en materia de eficiencia de energía.

→ Se comprometan a apoyar el programa *GoThinkBig* de Telefónica, orientado a mejorar las habilidades de los jóvenes para hacer frente a una sociedad que evoluciona rápidamente.

→ Revisen su proceso de compras de forma que se permita una mayor participación de pymes y organizaciones sociales.

Además de estas medidas Telefónica Reino Unido puso en marcha en 2013 una medida que facilita la inclusión de las pymes y organizaciones sociales en nuestra cadena de suministro, directa e indirecta, gracias a la mejora de las condiciones de pago. En esta línea se celebró un Foro de Compradores, al que se sumaron algunos de nuestros mayores proveedores, donde las pymes y organizaciones sociales conocieron en detalle qué y cómo compramos, el equipo de soporte que tenemos a su disposición y qué es preciso para llegar a ser proveedor de Telefónica.

En lo que se refiere a gestión del riesgo en 2013 en Telefónica Reino Unido la actuación se centró, de acuerdo al principio de debida diligencia, en las categorías de mayor riesgo, contando con dos factores fundamentales para esta gestión:

→ La adopción de la plataforma de EcoVadis que ofrece un análisis del comportamiento en el ámbito de la sostenibilidad.

→ Mayor coordinación e implicación con el equipo de compras, requiriendo, que todas aquellas compras que superen un millón de libras, la declaración expresa por parte de a los proveedores de que cumplen con los requisitos establecidos en la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y, en caso de no ser así, de que han iniciado planes de mejora para dar respuesta a lo establecido en de dicha política.

Además, los proveedores están obligados contractualmente a extender nuestros requerimientos de sostenibilidad en su cadena de suministro y proporcionar evidencias de que han evaluado los riesgos asociados a proveedores,

En 2013 Telefónica Reino Unido lanzó una medida que da acceso a pymes y organizaciones sociales en la red de suministro



definiendo y/o implementando actuaciones de debida diligencia dentro del plazo previamente definido.

Este modelo ha permitido que en 2013 Telefónica Reino Unido trabajase conjuntamente por primera vez con proveedores del nivel dos, para conducir aspectos críticos.

Estos son algunos datos clave acerca de los resultados obtenidos por Telefónica Reino Unido en 2013 en materia de gestión de la sostenibilidad en la cadena de suministro:

- Cerca de 7.000 empleados de empresas contratistas, impactados positiva y directamente por las evaluaciones de proveedores en 2013.
- Más de 150 puestos de trabajo creados gracias a lo establecido en los contratos de Telefónica UK.
- Un total de 776 puestos de trabajo que se mantienen para dar cumplimiento a los contratos de Telefónica UK
- Hasta un 85% de nivel de cumplimiento registrado por las auditorías a proveedores. En lo referente a revisiones, el cumplimiento alcanza valores de entre un 80 y un 95%.
- Doce auditorías y revisiones realizadas a los proveedores de riesgo.
- Siete planes de mejora de los proveedores.

#### Productos sostenibles

Telefónica es consciente de que los riesgos globales que afectan a la cadena de suministro necesitan soluciones sectoriales y *multistakeholder*.

Para conseguirlo, en Telefónica colaboramos a nivel mundial con dos organizaciones clave en el ámbito de la sostenibilidad en la cadena de suministro:

**GeSI Global e-Sustainability Initiative (GeSI)**  
Telefónica es miembro fundador de GeSI, organización que reúne a las empresas de TIC y asociaciones industriales comprometidas con la creación y el fomento de las tecnologías y las

prácticas que mejoren la sostenibilidad social, económica y medioambiental. Creada en 2001, GeSI fomenta la cooperación abierta y global, informa al público de las acciones voluntarias de sus miembros para mejorar su sostenibilidad y fomenta las tecnologías orientadas al desarrollo sostenible.

En lo referente a la cadena de suministro, en junio de 2013 GeSI firmó un acuerdo con EcoVadis para actualizar y administrar la nueva versión de eTASC: plataforma de colaboración entre empresas del sector TIC que homogeneiza los requerimientos de sostenibilidad realizados a los proveedores, además de reducir la carga de trabajo asociada, mediante el intercambio de sus resultados con varios clientes.

**Alianza público-privada para el comercio responsable de minerales**  
Telefónica renovó su participación en la Alianza Público Privada (APP) para el comercio responsable de minerales. La APP ha sido promovida por la Subsecretaría de Estado para la Democracia y Asuntos Globales de Estados Unidos, es una iniciativa multisectorial y *multistakeholder*, que actualmente cuenta con más de 45 organizaciones asociadas.

La Alianza promueve y desarrolla iniciativas que dan respuesta a los diferentes desafíos a los que se enfrentan las cadenas de suministro que pueden integrar minerales procedentes de áreas de conflicto. La APP provee financiación y coordinación de apoyo a las organizaciones que trabajan en la región para el desarrollo de las cadenas de suministro verificables como libres de conflicto; alinear los programas y prácticas de la cadena de custodia; fomentar el abastecimiento responsable de la región, promover la transparencia y fortalecer la sociedad civil en la región y capacidad gubernamental.

Además, podemos citar a nivel local otras organizaciones con las que colaboramos en materia de sostenibilidad en la cadena de suministro, como el Pacto Regional de América Latina y el Caribe, CERES, Cemefi, las cámaras de comercio locales y Forum for the Future, entre otros.



#### Foco en la erradicación del trabajo infantil. 'Aquí Estoy y Actúo'

'Aquí estoy y Actúo' es una iniciativa que ayuda a las empresas a erradicar totalmente el trabajo infantil de su cadena de valor, tanto en su ámbito de actividad, como en el de los proveedores y distribuidores. Asimismo, invita a los ciudadanos a denunciar un problema que afecta a 168 millones de niños, niñas y adolescentes.

'Aquí estoy y Actúo' forma parte del trabajo de Telefónica, a nivel global, para fomentar una cadena de suministro responsable. La estrategia del Grupo en este ámbito se articula en torno a tres líneas de actuación:

- Cumplir con la responsabilidad de respetar los Derechos del Niño en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro.
- Promover el respeto por los Derechos del Niño, especialmente en lo que se refiere a educación e infancia libre de trabajo infantil.

- Incentivar actuaciones y promover alianzas para lograr un mayor impacto en la erradicación del trabajo infantil.

La base de 'Aquí estoy y Actúo' es la guía de identificación y mitigación del riesgo de que exista trabajo infantil en la cadena de valor de las empresas. La guía fue creada en 2011 por Movistar y la Fundación Telefónica en Colombia, como parte de su trabajo con la Red Colombiana del Pacto Mundial. En 2012 pusimos la publicación a disposición de Naciones Unidas, en Nueva York, con el firme propósito de trasladarla a otras empresas latinoamericanas, y empezamos a construir un programa en torno a la plataforma web 'Yo digo aquí estoy'.

En la actualidad, la iniciativa ofrece cuatro líneas de apoyo a las compañías:

- Da a conocer a los trabajadores las responsabilidades de los empresarios y de los profesionales para la erradicación del trabajo infantil, además de la guía de cómo actuar cuando se tiene conocimiento de uno de estos casos.

Telefónica está comprometida con la erradicación del trabajo infantil, que afecta a 168 millones de niños en todo el mundo



Más información  
Enlace Aquí Estoy y Actúo

La plataforma 'Aquí estoy y Actúo' ha recibido 15 reconocimientos entre ellos el Social Investment Pioneer Award de la ONU

- Crea equipos internos en las compañías, que se hacen responsables de la ejecución de un plan voluntario de mejora continuo en este ámbito.
- Facilita herramientas y guías para conseguir la prevención del trabajo infantil en toda la actividad (incluyendo proveedores y cadenas de suministro).
- Evalúa a las empresas con un modelo que permite clasificar sus actuaciones e impulsa su avance a través del compromiso de mejora.

Además, 'Aquí estoy y Actúo' incluye una *app* para que cualquier persona pueda denunciar casos de trabajo infantil.

El programa, lanzado en 2011 e implantado en 2012, se gestiona e impulsa en 12 países de Latinoamérica, a través de una red de trabajo compuesta por los responsables de los puntos focales de la red regional del Pacto Mundial de Naciones Unidas para América y el Caribe, y por miembros de las áreas de sostenibilidad de Telefónica y de programas sociales de Fundación Telefónica.

A cierre de 2013, 'Aquí estoy y Actúo' está siendo utilizado por más de 100 empresas en 12 países de Latinoamérica, lo que significa que ha llegado a un total de 180.000 empleados. Por un lado, Telefónica / Movistar ya emplea la plataforma en Colombia, Costa Rica, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Perú. Además, hay otras muchas empresas de sectores diversos que también la han incorporado a sus procesos.

La iniciativa ya ha recibido 15 reconocimientos, entre ellos un *Social Investment Pioneer Award* de Naciones Unidas. Además, UNICEF, Save the Children y la propia ONU la recomiendan como referencia para cumplir con los Derechos del Niño y Principios Empresariales.

Para 2014, además de seguir promoviendo la iniciativa, se han definido dos líneas clave de actuación:

- Apoyo y seguimiento a las empresas que realizaron el autodiagnóstico, para ello se elaborará un *kit* de herramientas que faciliten a las empresas el seguimiento de las actividades comprometidas.
- Realización de talleres de sensibilización y autodiagnóstico, tanto para nuevas empresas como para dar apoyo a las ya existentes en la plataforma.

### Foco Aliados

#### Objetivos

Aliados es una iniciativa de transformación y compromiso con nuestras empresas colaboradoras y con terceros que se convierten en aliados de la Compañía. La importancia de esta iniciativa, que comenzó su andadura en Latinoamérica en 2008, radica en que cerca del 80% del contacto directo con los clientes de Telefónica en la región es realizado por terceros.

La alineación de los terceros es un elemento fundamental para el logro de los objetivos del Grupo, por eso el programa persigue:

- Asegurar la construcción de aliados estratégicos.
- Garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la seguridad técnica y desarrollar mecanismos de detención temprana y prevención de riesgos.
- Sensibilizar a los contratistas sobre el cumplimiento de las normas de Telefónica.

El programa vela por el cumplimiento de los estándares sociolaborales y éticos, facilita el avance de las empresas aliadas en materia de sostenibilidad y promueve la excelencia del servicio a los clientes.

#### Modelo de Gestión

Se ha definido un modelo global de gestión de terceros que se materializa en herramientas

## Clasificación y Políticas de Contratistas

### Tercerización de actividades

Apoyo análisis y construcción caso de negocio

Inclusión anexos RR.HH.

Validación y aprobación final

### Administración de aliados

Inducción

Comunicación

Formación y desarrollo

Intervención y aseguramiento

Clima laboral

Informes y reportes

### Cierre contratos aliados

Evaluación

Reporte legal

### Comité de Aliados

comunes, entre las que destacan: la política de mínimos, el comité de terceros, el modelo de detección y gestión de riesgos, auditorías laborales y la plataforma *online* de formación a proveedores.

Además y respetando el marco legal vigente en cada país, se comparten las prácticas de sostenibilidad con las empresas aliadas en base a talleres, certificados y boletines de comunicación.

La piedra angular de esta iniciativa es el Comité de Aliados, organismo encargado de llevar a la práctica el modelo y realizar un seguimiento y actualización del mismo. El Comité, presente en los principales países de la región, está compuesto por las áreas clave en la relación con las empresas aliadas Recursos Humanos (garante de los aspectos laborales y de seguridad y salud), Compras (que garantiza que los criterios de sostenibilidad se incorporan al proceso de Compras), Sostenibilidad (encargado de vigilar por el desempeño de sostenibilidad de los proveedores: evaluación y seguimiento), Secretaría General y áreas gestoras o peticionarias (que identifican a los proveedores clave para el desempeño del servicio que serán incorporados al ámbito de Aliados, tras el análisis del Comité).

#### Principales líneas de trabajo

El programa cuenta con diferentes líneas de trabajo, tanto internas como externas, desarrolladas en cada país en función del marco local existente.

La dimensión del trabajo realizado en 2013 queda de manifiesto en los siguientes datos:

- Más de 14.400 auditorías administrativas.
- Más de 1.400 auditorías in situ y más de 750 planes de mejora.
- Más de 9.000 cursos ofrecidos por nuestra compañía a las empresas aliadas, de los que se beneficiaron cerca de 27.680 colaboradores.

Lo diferencial del programa Aliados ha sido el demostrar de forma continuada y consistente, y en todos los países, que se trata de un proceso de compras alineado con estándares de sostenibilidad, en todas las fases del mismo.

Es la única iniciativa de esta naturaleza que trabaja de manera homogénea en la región, guiando a los proveedores en los aspectos clave de sostenibilidad al tiempo que evita injerencias. Asimismo, tiene un alto impacto en la gestión de pasivos laborales y en proveedores intensivos en mano de obra.

Aliados es un programa que busca convertir a las empresas colaboradoras en sus socios estratégicos

## Las líneas de trabajo de Aliado



Los aspectos de sostenibilidad son los mejor valorados a nivel global por nuestros proveedores

### Premios

Telefónica México, reconocida por la gestión de sus proveedores:

- En 2013 el programa de Aliados fue galardonado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) y Forum Empresa, como reconocimiento a las Mejores Prácticas en Responsabilidad Social Empresarial 2013.
- La práctica fue expuesta en el 8º Seminario Internacional de Mejores Prácticas en RSE que se realizó en Monterrey, Nuevo León del 30 de septiembre al 1 de octubre.
- El Modelo de Gestión de Aliados fue seleccionado para su publicación en 'La Contribución de América Latina y el Caribe al Suministro Responsable', realizada por el Centro Regional para América Latina y el Caribe en apoyo al Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia.
- El Pacto Mundial de Naciones Unidas premia a Telefónica Colombia por su lucha contra el trabajo infantil con el *Social Investment Pioneer Award*.
- Nuestra app 'Aquí estoy y Actúo', galardonada en el APPCircus de Bogotá.

### Hitos

- Velar por la sostenibilidad en toda la cadena de suministro, implantando progresivamente un sistema de evaluación 360º en los proveedores de alto y medio riesgo.
- Adaptar los criterios de sostenibilidad a la plataforma de Compras.
- Fortalecer los mecanismos de control, aseguramiento, sensibilización y diálogo con los proveedores.

### Retos 2014

- Implantar el proceso de evaluación de EcoVadis en el TOP 150 de proveedores de Telefónica
- Consolidar el programa Aliados en proveedores globales.

## Best practice Aliados

### Argentina Implantación de modelo de desarrollo de la relación con los proveedores

Telefónica considera este mecanismo el más idóneo para el desarrollo sostenible de la relación con proveedores, especialmente en Argentina, donde el contexto económico es complejo ya que los proveedores deben regularizar sus obligaciones como empleadores, asumiendo cuotas y compromisos de pago a la AFIP y obras sociales, que en algunos casos llegan a 120, por periodos de hasta 10 años.

Por ello:

- Se desarrolló un mecanismo de información y comunicación del estatus de cada proveedor, con acceso web, que permite que cada suministrador disponga de información actualizada del control de su documentación y los aspectos pendientes.
- Junto con el área de Calidad, se segmentaron todos los contratos por actividad con el fin de definir un modelo de certificación adecuado para cada segmento (COPC, ISO, Premio Nacional de Calidad o, en su caso, certificación especiales ad hoc de la actividad, como es el caso de Agentes o Canales).

### Colombia Programa Transparencia por Colombia

En el marco del programa Gestión de aliados, y en línea con el propósito de Telefónica de acompañar el desarrollo y crecimiento de sus empresas contratistas a través de la extensión de las prácticas corporativas, se promovió desde el año 2012 el programa Rumbo Pymes, en alianza con la Corporación Transparencia por Colombia.

Se trata de una herramienta autogestionada de manejo gerencial, que sirve a las pequeñas y medianas empresas para llevar la ética a la acción como modelo de gestión, y crear valor y confianza en el negocio. Incluye más de 280 horas de acompañamiento. En 2013 se inició el segundo grupo de aliados, compuesto por ocho empresas que se formaron y certificaron en la construcción e implementación del programa de ética.

### Ecuador Nueva sección web de proveedores

En el año 2013 lanzamos la nueva sección web de proveedores, en la que se facilitan herramientas a nuestros proveedores y socios para implantar una gestión responsable. Esta sección web está dividida en seis subsecciones, donde se recogen: el compromiso del Grupo Telefónica con la gestión responsable de la cadena de suministro, nuestros Principios de Actuación (PdAs), la gestión ambiental responsable, seguridad y salud ocupacional, y asuntos tributarios. Adicionalmente, se incluyen los anexos a los contratos con proveedores locales. En la sección de PdAs se proporciona un manual para elaborar códigos de ética y cláusulas tipo contra el trabajo infantil, que nuestros proveedores podrán utilizar como ejemplo para sus propios contratos.

En 2013, Telefónica Ecuador tuvo más de 2.600 visitas a dicha subsección, tras sólo cinco meses de funcionamiento.

**México**  
**Sociabilización y reconocimiento del programa Aliados**  
Gestión de Aliados México obtuvo el Reconocimiento a la Mejor Práctica en RSE 2013 (Responsabilidad Social Empresarial), en la categoría de Cadena de valor por su programa de 'Gestión de Aliados'. El distintivo es otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliaRSE) y Fórum Empresa.

Esta distinción se le otorga, resultado de un exhaustivo análisis que el Comité Técnico de Evaluación realizó a la información proporcionada por Telefónica, confirmando que su práctica contribuye a la gestión sustentable de la empresa; afecta positivamente a todos sus públicos relacionados y al mismo tiempo contribuye al éxito y valor agregado del negocio.

Los criterios principales por los que la práctica resultó seleccionada fueron: responder a una necesidad del negocio creativamente, tomando en cuenta las expectativas de sus grupos de interés; integrar la responsabilidad social en la gestión de la empresa; destinar recursos para llevarla a cabo y contar con resultados medibles, innovadores, sostenibles y replicables.

Además, se presentó la práctica de Gestión de Terceros en el Seminario Internacional de Mejores Prácticas en RSE 2013 celebrado en Monterrey el 30 de septiembre, que tiene como audiencia a más de 200 empresas internacionales y nacionales que asistieron al evento.

### Perú Implantación del 'Módulo de Seguimiento de No Conformidades'

Con la finalidad de asegurar, de una manera sistemática, el levantamiento de incumplimientos hallados en las auditorías regionales. A través de este, los auditores de la consultora realizaron el seguimiento de los planes de acción establecidos para cada proveedor y validaron las evidencias facilitadas por el proveedor para el cierre de las no conformidades.

### Promoción de la certificación ABE

Lograr que los proveedores Telefónica, objeto del programa Aliados, obtengan la certificación ABE (Asociación de Buenos Empleadores) que otorga la Cámara de Comercio Americana (AMCHAM) y que certifica a aquellas empresas que cumplen con sus obligaciones laborales y que poseen buenas prácticas de gestión de personas.

A diciembre 2013, el 62% del personal tercero auditado, se encuentra en empresas que cumplen con el 100% de los criterios evaluados por la AMCHAM para otorgar la 'Certificación ABE'.

GESTIÓN RESPONSABLE

# Sostenibilidad en la cadena de suministro: comercio responsable de minerales

En Telefónica estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos y trabajamos con nuestros proveedores para aplicar de forma eficiente nuestra política de responsabilidad en la cadena de suministro, buscando el modo adecuado para gestionar el impacto de nuestras operaciones

La extracción de minerales y el impacto asociado se está situando en el ámbito de la acción internacional para así reducir el impacto negativo en las regiones afectadas

### Introducción

Los procesos de extracción y tratamiento de minerales para la obtención de metales conllevan una serie de acciones que causan un impacto significativo, ambiental y social, que perduran en el tiempo más allá del periodo de actividad de dichas extracciones.

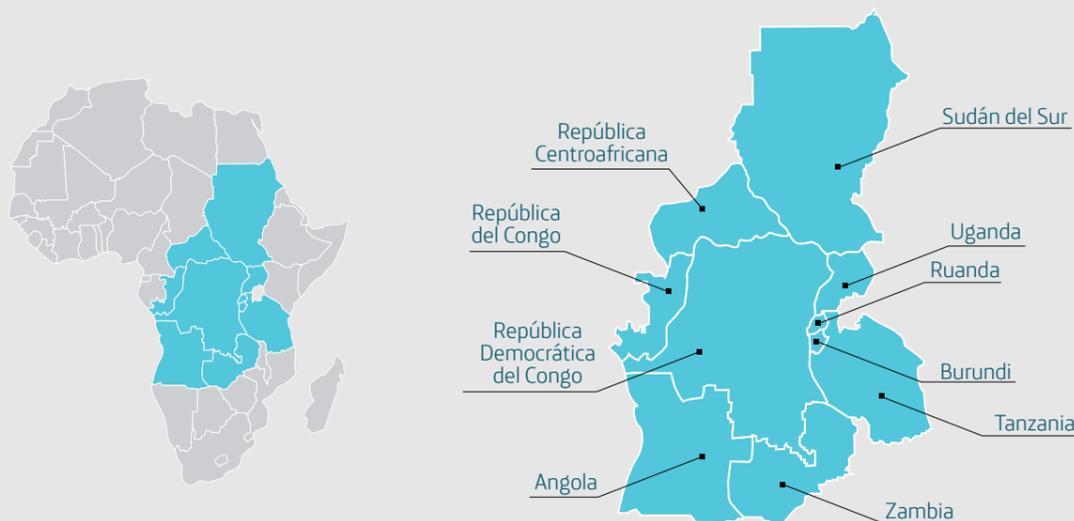
Actualmente muchos servicios incorporan tecnología digital, lo que implica que los metales estén presentes en numerosos sectores, desde la industria del automóvil y los fabricantes de equipos al sector de la tecnología y de los fabricantes de terminales. Esta expansión en el uso de componentes electrónicos ha incrementado el impacto en la sociedad y en el medio ambiente. Por ello, el suministro responsable de minerales se ha convertido en un asunto cada vez más importante y

actual, tanto desde el ámbito regulatorio como para la opinión pública en general.

La extracción de minerales y el impacto asociado se están situando en el ámbito de la acción internacional para reducir así el impacto negativo en las siguientes regiones:

**La región de los Grandes Lagos africanos. Minerales procedentes de zonas de conflicto**  
Se denominan así a cuatro tipos de minerales que proceden principalmente de la República Democrática del Congo (DRC) y de la región de los Grandes Lagos africanos: Angola, Burundi, República Centroafricana, República del Congo, Ruanda, Sudán del Sur, Tanzania, Uganda y Zambia.

## La región de los Grandes Lagos africanos: origen de los minerales procedentes de zonas de conflicto



Un minero sostiene en su mano fragmentos de coltán. / Fotografía cedida por Responsible Sourcing Network

El nombre *minerales procedentes de zonas de conflicto* se refiere al hecho de que los beneficios obtenidos con su venta financian a grupos armados en la región, lo que prolonga el conflicto y da lugar a abusos contra los Derechos Humanos.

Los minerales procedentes de zonas de conflicto, también conocidos como 3TG, son:

- **Casiterita.** Mineral del que se extrae el estaño. Se utiliza en aparatos electrónicos (para soldadura), recubrimientos y también como estabilizador en plásticos.
- **Columbita-tantalita o coltán.** Es un mineral de elevada conductividad del que se extrae el tántalo. Se utiliza para la fabricación de aparatos electrónicos.
- **Wolframita.** Mineral del que se extrae el tungsteno o wolframio, utilizado en cables para dispositivos eléctricos y de soldadura.
- **Oro.** Utilizado en joyería y electrónica.

### Indonesia: extracción de estaño

Una tercera parte del estaño del mundo procede de Indonesia, y su extracción desempeña un papel importante en el desarrollo local. A diferencia de lo que ocurre en la región de los Grandes Lagos africanos, la situación en Indonesia no viene determinada por un conflicto, sino más bien por el impacto de la extracción sobre el medio ambiente y sobre los Derechos Humanos. Es importante señalar que el primero afecta a los ecosistemas marinos y terrestres. El último se refiere esencialmente a las peligrosas condiciones de trabajo y al empleo de mano de obra infantil, que son características de la minería secundaria de la zona.

Se tiende cada vez más a considerar minerales procedentes de zonas de conflicto a todos los minerales 3TG, con independencia de su origen, por lo que esta lista podría ampliarse en un futuro próximo.

Telefónica sigue las directrices de la OCDE e impulsa su aplicación a la cadena de suministro, con especial atención a los minerales procedentes de áreas de conflicto

(1) Para más información, consulte la Sección 5.  
(2) Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.

## Situación de Telefónica sobre los requisitos regulatorios en el ámbito de los minerales procedentes de zonas de conflicto

El Grupo Telefónica sigue las directrices de la OCDE establecidas en su informe *Guía de diligencia debida para cadenas de suministro responsables de minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo*. En este sentido, en Telefónica:

- Hemos adoptado una política de empresa, recogida en este documento.
- Hemos estructurado una gestión interna para apoyar una debida diligencia de la cadena de suministro, de acuerdo con nuestra política de responsabilidad en la cadena de suministro.
- Estamos implementando un sistema de control y transparencia de la cadena de suministro sobre minerales procedentes de zonas de conflicto.
- Hemos reforzado nuestro compromiso con los proveedores relevantes.
- Estableceremos en el Grupo un mecanismo de reclamaciones.
- Informamos sobre la debida diligencia de la cadena de suministro.

Además, Telefónica, como sociedad cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, cumple debidamente con la Sección 1.502 de la *Reforma Dodd-Frank de Wall Street* y con la *Ley de Protección al Consumidor*.

Asimismo, en marzo de 2014 la Comisión Europea publicó un borrador del reglamento de minerales de conflicto que establecerá un proceso voluntario donde los importadores comunitarios del estaño, tántalo, tungsteno y oro podrán certificar por sí mismos que no contribuyen a la financiación de conflictos armados.

## Enfoque de Telefónica

En Telefónica estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos y trabajamos con nuestros proveedores para aplicar de forma eficiente nuestra política de responsabilidad en la cadena de suministro, buscando el modo adecuado para gestionar el impacto de nuestras operaciones.

Creemos que, en algunas regiones, la extracción, procesado y comercialización de minerales podrían llevar a un conflicto armado o a causar una violación de los Derechos Humanos de las personas y comunidades afectadas. Entendemos que la extracción de minerales es un importante motor económico en los países y regiones anteriormente mencionados, lo que significa que si se interrumpiese la extracción y procesamiento de minerales, se produciría un impacto negativo en el desarrollo de dichas áreas.

Somos conscientes de que la búsqueda de una solución para este tipo de situación es compleja y que va más allá de las propias empresas. Por ello, es necesario un compromiso conjunto de los gobiernos y autoridades locales, de las compañías y de las organizaciones sectoriales sin ánimo de lucro para tomar medidas con el fin de que las diferentes iniciativas puestas en marcha puedan tener éxito. Dichas medidas recogen todas las actuaciones orientadas a promover la transparencia de la cadena de suministro, la obtención de los minerales libres de conflicto o la gestión del impacto que presenta la extracción y procesado de mineral sobre el medio ambiente y sobre las condiciones de trabajo.

Siguiendo el espíritu de los *Principios Rectores de la ONU*, Telefónica considerará a cualquiera de los minerales 3TG como "minerales procedentes de zonas de conflicto". Por este motivo, animamos a que nuestra cadena de suministro lleve a cabo procesos efectivos de diligencia debida –según lo establecido en la *Guía de diligencia debida para cadenas de suministro responsables de minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo* de la OCDE– para garantizar, siempre que sea necesario y posible, la trazabilidad de los minerales 3TG y la mitigación de riesgos asociados, incluidos los de financiación de grupos armados y de violación de los Derechos Humanos.

Telefónica apoya y forma parte de las principales iniciativas en nuestro sector orientadas a reducir el impacto y a reparar este tipo de situaciones. En la Sección 4 de este documento se recogen las principales iniciativas internacionales relacionadas con los minerales procedentes de zonas de conflicto.

### Trabajando con nuestros proveedores y estableciendo alianzas

Telefónica no tiene relaciones comerciales directas con fundidores o refinadores (SORs, según el acrónimo inglés), pero trabajamos

activamente para incluir criterios de sostenibilidad en toda la cadena de valor.

- Hemos incluido en las *Condiciones Generales para el Suministro de Bienes a Telefónica S.A. y Sociedades de su Grupo, Normativa de Compras (MCT. NI.003), Edición 8.1*, de marzo de 2014, un requisito para la presentación de ofertas: la garantía expresa de que a su mejor saber y entender tras efectuar el oportuno y minucioso análisis, los productos ofrecidos no contienen ninguno de los denominados *minerales procedentes de zonas de conflicto*. Se aplica esta denominación a aquellos minerales que cumplen con las siguientes dos condiciones:
  - Que dichos minerales sean cualquiera de los siguientes: casiterita, columbita-tantalita, oro o wolframita.
  - Que estos minerales hayan sido extraídos de la República Democrática del Congo, Angola, Burundi, República Centroafricana, República del Congo, Sudán del Sur, Tanzania, Uganda, Zambia u otros países que en un futuro pudieran ser considerados zonas de conflicto.
- El proveedor deberá disponer de una política clara sobre minerales procedentes de zonas de conflicto que promueva la adopción y uso de las directrices de la OCDE para empresas multinacionales y los *Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y Derechos Humanos* para su uso interno y dentro de su cadena de suministro extendida. Para apoyar su política, el proveedor deberá tener un sistema adecuado de gestión. Este requisito es obligatorio y no hay posibilidad de llegar a un acuerdo distinto en las condiciones específicas o en cualquier otro documento relacionado.
- Estamos verificando el cumplimiento de nuestros proveedores a través de evaluaciones externas. Las principales herramientas para alcanzar este objetivo son:
  - Evaluaciones 360° a nuestros proveedores de riesgo, gracias a un convenio firmado con EcoVadis<sup>(1)</sup> en mayo de 2013.
  - Auditorías a nuestros principales proveedores de riesgo, donde los riesgos asociados a minerales tienen un seguimiento específico.

→ Seguimos las directrices de la OCDE establecidas en su *Guía de diligencia debida para cadenas de suministro responsables de minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo*, e impulsamos su aplicación entre nuestros proveedores que trabajan con estos minerales. Esperamos que nuestros proveedores establezcan un sistema de gestión adecuado que aborde esta situación y que permita: llevar a cabo una identificación de riesgos y una evaluación de su propia cadena de suministro; definir un plan de gestión de riesgos, si fuese el caso; llevar a cabo una auditoría independiente con terceros, en caso necesario, e informar sobre los progresos para mitigar proactivamente los riesgos de abusos contra los Derechos Humanos.

→ Telefónica forma parte, desde su inicio en noviembre de 2011, de la Alianza Público-Privada para el Comercio Responsable de Minerales –un esfuerzo conjunto del Departamento de Estado de los EE. UU., la Agencia para el Desarrollo Internacional de los EE. UU., organizaciones no gubernamentales, compañías y organizaciones industriales– donde se asume el reto de gestionar los problemas asociados a los minerales de conflicto, al tiempo que se ofrecen soluciones que benefician a las personas involucradas en el comercio responsable de los minerales en la República Democrática del Congo y la Región de los Grandes Lagos africanos. De este modo, se integran iniciativas anteriores en las que hemos participado anteriormente, por ejemplo, el proyecto iTSCI ([www.itri.co.uk](http://www.itri.co.uk)).

### Participación en las iniciativas del sector

Para lograr mayor impacto en el suministro responsable de minerales, y también para facilitar las acciones que desarrollamos en colaboración con nuestros proveedores, participamos activamente en diversas iniciativas existentes en el sector. Entre ellos se encuentra la Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC) y el Global e-Sustainability Initiative (GeSI) Extractives Working Group.

GeSI ha desarrollado una serie de programas cuyo objeto es garantizar la trazabilidad de los minerales utilizados, desde el momento de la extracción hasta el producto final, así como iniciativas que promueven la transparencia en la cadena de suministro.

Telefónica apoya y forma parte de las principales iniciativas en nuestro sector orientadas a reducir el impacto y a reparar este tipo de situaciones

<sup>(1)</sup> EcoVadis ([www.ecovadis.com](http://www.ecovadis.com)) promueve la mejora de las prácticas ambientales y sociales de las empresas apoyándose en la capacidad de influencia de las cadenas de suministro globales. Realiza *rankings* de referencia que recogen el desempeño en materia de sostenibilidad de los proveedores. Además ofrece herramientas de seguimiento que permiten a las empresas gestionar los riesgos asociados a su cadena de suministro.

## 4. Principales iniciativas internacionales

Iniciativas globales y regionales	Organización principal	Objetivo	Carácter
Guía de la OCDE de diligencia debida para cadenas de suministro responsables de minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)	Ofrece recomendaciones para una actuación responsable en las cadenas de suministro de minerales a escala global. Ayuda a las compañías a respetar los Derechos Humanos y a evitar contribuir al conflicto a través de sus decisiones y prácticas de compra de minerales o metales. Promueve la rendición de cuentas y la transparencia, dentro de la cadena de suministro, en lo referente a los minerales procedentes de zonas de conflicto. <a href="http://www.oecd.org/investment/mne/mining.htm">www.oecd.org/investment/mne/mining.htm</a>	Voluntario
Guía de Diligencia Debida de las Naciones Unidas para mitigar el riesgo de un apoyo directo o indirecto del conflicto en la República Democrática del Congo	Grupo de Expertos de la ONU en la República Democrática del Congo (UNGoe)	Publicado en mayo de 2011, complementa a la Ley de Dodd-Frank Act (2010), Section 1.502, de Estados Unidos. Las directrices tienen por objeto evitar (i) la violación de los Derechos Humanos, y (ii) la promoción de los conflictos armados como consecuencia de las operaciones de extracción. Promueve la rendición de cuentas y la transparencia para los minerales de conflicto dentro de la cadena de suministro. <a href="http://www.un.org/sc/committees/1533/egroupguidelines.shtml">www.un.org/sc/committees/1533/egroupguidelines.shtml</a>	Obligatorio
La Alianza Público-Privada para el Comercio Responsable de Minerales (PPA)	Representantes participantes de gobiernos, industrias y principales miembros de la sociedad civil: <a href="http://www.resolv.org/site-ppa/governance-committee-and-work-groups/">http://www.resolv.org/site-ppa/governance-committee-and-work-groups/</a>	La PPA proporciona apoyo a la financiación y a la coordinación de organizaciones que trabajen en la región para desarrollar cadenas de suministro verificables como 'libres de conflicto'; alinear los programas y las prácticas de la cadena de custodia; fomentar el suministro responsable de la región, promover la transparencia, y fortalecer la sociedad civil y la capacidad gubernamental en la región. <a href="http://www.resolv.org/site-ppa/">www.resolv.org/site-ppa/</a>	Voluntario
Programa de fundación libre de conflictos	Global e-Sustainability Initiative (GeSI) junto con la Electronic Industry Citizenship Coalition (EICC)®	Una iniciativa que ofrece a las compañías y a sus proveedores una guía y herramientas para identificar el origen de los suministros de mineral. Es así como la fundación y las refinerías pueden catalogarse como 'libres de conflicto'. Celebra un congreso dos veces al año, que reúne a cientos de representantes de la industria, de gobiernos y de la sociedad civil para discutir las mejores prácticas en esta materia. <a href="http://www.conflictreesmelter.org/">www.conflictreesmelter.org/</a>	Voluntario

Iniciativas globales y regionales	Organización principal	Objetivo	Carácter
Estándar y Herramientas para el Oro Libre de Conflictos del Consejo Mundial del Oro	Consejo Mundial del Oro (WGC)	Establece un marco común para las compañías mineras para actuar con responsabilidad en la extracción de oro y para que demuestren que sus operaciones mineras no provocan situaciones de conflicto o de abuso de los Derechos Humanos. <a href="http://www.gold.org/about_gold/sustainability/conflict_free_standard/">www.gold.org/about_gold/sustainability/conflict_free_standard/</a>	Voluntario
LBMA Directrices para un Oro Responsable	London Bullion Market Association (LBMA)	Asegura que todas las existencias de oro y todo el oro producido por las refinerías están 'libres de conflicto'. Permite a las empresas de insumos mineros identificar y conseguir fundiciones libre de conflictos. <a href="http://www.lbma.org.uk/pages/index.cfm?page_id=137">www.lbma.org.uk/pages/index.cfm?page_id=137</a>	Obligatorio para refinerías acreditadas por la LBMA
Certificación de la cadena de custodia del RJC (Consejo de Joyería Responsable)	Consejo de Joyería Responsable (RJC)	Programa de certificación iniciado en marzo de 2012. Da apoyo a la identificación y seguimiento a lo largo de la cadena de suministro de la procedencia de metales preciosos (oro, platino, paladio, rodio) 'libres de conflicto' gracias a la documentación de la cadena de custodia. <a href="http://www.responsiblejewellery.com/chain-of-custody-certification/">www.responsiblejewellery.com/chain-of-custody-certification/</a>	Voluntario
Iniciativa para la Cadena de Suministro del Estaño TRI Tin Supply Chain Initiative (iTSCi)	ITRI; Tantalum-Niobium Pact International Study Center; Channel Research	Da soporte a las unidades responsables de la contratación en África Central mediante el desarrollo de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Una cadena de custodia física que sigue y vigila los minerales desde el punto de extracción hasta el proceso de fundición.</li> <li>Un sistema de diligencia debida que incluye auditorías y evaluaciones externas a los yacimientos mineros y a las rutas de transporte.</li> </ul> <a href="http://www.itri.co.uk/index.php?option=com_zoo&amp;task=item&amp;item_id=2192&amp;Itemid=189">www.itri.co.uk/index.php?option=com_zoo&amp;task=item&amp;item_id=2192&amp;Itemid=189</a>	Voluntario
Certificado alemán de las Cadenas de Comercio	Instituto Federal Alemán de Geociencias y Recursos Naturales (BGR)	Da soporte a las unidades responsables de la contratación en África Central, mediante la creación de un marco de certificación para yacimientos mineros artesanales. <a href="http://www.bgr.bund.de/EN/Themen/Min_rohstoffe/CTC/Home/CTC_node_en.html">www.bgr.bund.de/EN/Themen/Min_rohstoffe/CTC/Home/CTC_node_en.html</a>	Voluntario
Mecanismo de certificación regional de la ICGLR	Conferencia Internacional sobre la Región de los Grandes Lagos (ICGLR)	Establece un mecanismo de certificación para la minería y el comercio de minerales de conflictos procedentes de la Región de los Grandes Lagos africanos. <a href="http://www.oecd.org/investment/mne/49111368.pdf">www.oecd.org/investment/mne/49111368.pdf</a>	Obligatoria para los países miembros

Fuente: CONFLICT MINERALS DISCLOSURE RULE / SEC's Actions and Stakeholder-Developed Initiatives- Julio 2012



### Lo que esperamos de nuestros proveedores

Si bien los requisitos específicos de debida diligencia y de procesos diferirán dependiendo del mineral y de la posición de la compañía dentro de la cadena de suministro, las compañías

deberán revisar la selección de proveedores y las decisiones de aprovisionamiento, e integrar en sus sistemas de gestión el siguiente marco de cinco etapas, basado en la *Guía de la OCDE de diligencia debida para cadenas de suministro responsables de minerales procedentes de áreas afectadas por conflictos y de alto riesgo*.

#### 1

##### ■ Establecer sistemas sólidos de gestión en la empresa

- Adoptar una política corporativa.
- Establecer la gestión interna para dar soporte a una diligencia debida de cadena de suministro.
- Implantar un sistema de control y transparencia de la cadena de suministro de minerales procedentes de zonas de conflicto.
- Reforzar el compromiso con los proveedores relevantes.
- Establecer un mecanismo de reclamaciones corporativo.

#### 3

##### ■ Diseñar y establecer una estrategia para responder a los riesgos identificados

- Informar sobre los SOR de riesgo.
- Definir el plan de gestión de riesgos.
- Establecer, seguir y vigilar el resultado de los esfuerzos en la mitigación de los riesgos.
- Evaluar hechos adicionales, o situaciones de riesgo, bien porque requieran mitigación, o por un cambio en las circunstancias.

#### 2

##### ■ Identificar y valorar riesgos en la cadena de suministro

- Identificar lo mejor posible los fundidores o refinadores –conocidos como SOR, por su acrónimo en inglés– que integran la cadena de suministro.
- Comprometerse con los SOR para determinar la mina de origen y las rutas de tránsito.
- Evaluar si los SOR han llevado a cabo todos los aspectos de diligencia debida según el marco de la OCDE.

#### 4

##### ■ Llevar a cabo auditorías externas independientes en los puntos identificados en la cadena de suministro, conforme a la debida diligencia

- Definir el ámbito.
- Implementación de forma regular.
- Introducción de medidas correctivas.

#### 5

##### ■ Informe sobre la diligencia debida de la cadena de suministro

- En caso necesario, llevar a cabo controles sobre el terreno en las propias instalaciones de los SOR, incluso a través de la participación en programas impulsados por el sector.



Guía de diligencia debida sobre extracciones de minerales de la OCDE

GESTIÓN RESPONSABLE

# Derechos Humanos

Para Telefónica, de acuerdo a los 'Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos' de las Naciones Unidas, la evaluación de impacto de su actividad en los Derechos Humanos es fundamental para la sostenibilidad del negocio. En 2013 hemos trabajado proactivamente para fortalecer el compromiso de respetarlos

## Compromiso

Desde que en 2006 el respeto a los Derechos Humanos se constituyó en uno de los pilares de nuestros Principios de Actuación y, en 2012, fuésemos pioneros en la realización de una evaluación global del impacto de nuestras operaciones –de acuerdo a los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas–, nuestro objetivo durante 2013 ha sido integrar los aspectos identificados en los procedimientos externos, tanto a nivel global como a nivel local.

Conforme a los Principios hemos desarrollado el compromiso explícito de respetar los Derechos Humanos de nuestros stakeholders, incluyendo a nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios.

Nuestra estrategia se ha desarrollado basándose en cinco factores clave que cubren nuestra área de influencia:



### Nuestra gente

- Respetamos a nuestros empleados definiendo e implementando elevados estándares laborales, medioambientales, de salud y de seguridad, además de contar con condiciones laborales justas, equitativas y de excelencia.

### Nuestra tecnología

- Reconocemos que como proveedor global líder de tecnología, nuestra empresa puede ayudar a promover, o ser utilizada para impedir, el cumplimiento de los Derechos Humanos.

### Nuestros socios comerciales

- Nuestra responsabilidad en el respeto de los Derechos Humanos se extiende a nuestras relaciones comerciales. Requerir altos niveles de desempeño –en las condiciones laborales, medioambientales y de seguridad y salud– a nuestra cadena de suministro, es para nosotros una forma de promover y obtener el mejor resultado para lograr cambios, mitigar los riesgos relacionados con comportamientos abusivos en el marco de las relaciones empresariales.

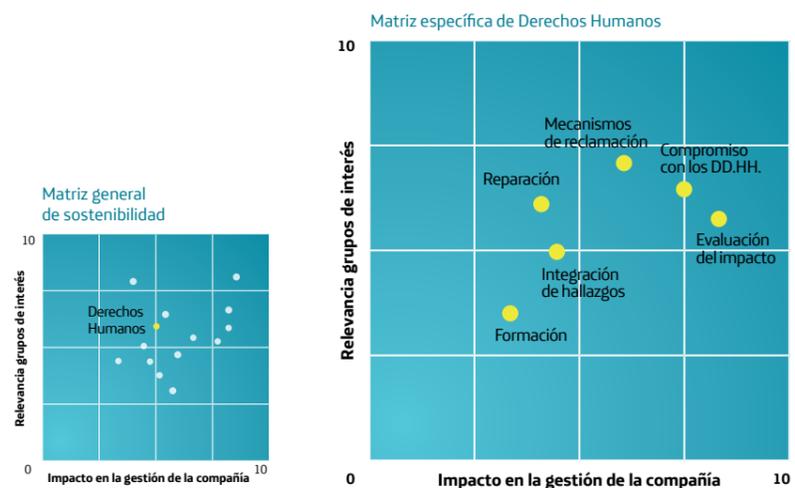
### Nuestro papel en las comunidades

- A través de nuestros productos y servicios, así como del conocimiento de los diferentes retos de las comunidades locales, podemos dar respuesta a algunas de las necesidades más relevantes con la debida consideración de los Derechos Humanos.

### Nuestro papel para el cambio

- Nos comprometemos a explorar todas las oportunidades relevantes de participación o alianza con grupos de interés externos que permitan propiciar cambios sistémicos y promuevan el respeto de los Derechos Humanos.

## Matriz de materialidad



Telefónica ha creado grupos de trabajo globales para la gestión de aspectos clave en materia de DD.HH.

### Debida diligencia

El informe final de la evaluación de nuestro impacto en el 2012 ha servido como punto de partida para desarrollar e implementar un plan de trabajo de ámbito corporativo y local. En él se identifican 15 asuntos prioritarios para Telefónica en una combinación de riesgos y oportunidades.

El plan se estructuró para desarrollar y reforzar diferentes proyectos a nivel global y local adaptándolos a los contextos de los 16 países donde se realizó la evaluación. Las principales líneas de acción de dicho plan fueron:

- Compartir los hallazgos con las áreas implicadas a nivel local.
- Integrar los hallazgos, identificando las políticas, estrategias y sistemas de gestión ya existentes.
- Estructurar grupos de trabajo internos y globales para la gestión de aspectos clave identificados, como el Grupo de Trabajo de Privacidad y Libertad de Expresión, o el Grupo de Trabajo de Empresas y Derechos del Niño.
- Iniciar la construcción de un mapa de stakeholders y plataformas multistakeholders.
- Seguimiento de los riesgos y oportunidades.

### No discriminación

Los Principios de Actuación del Grupo recogen: "Impulsamos la igualdad de oportunidades y

tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".

- **Igualdad de oportunidades.** En la normativa corporativa del Grupo Telefónica para el fomento de la integración laboral de personas con discapacidad recogemos nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades para todos, incluidas las personas con discapacidad.
- **Diversidad.** El proyecto de diversidad, iniciado en 2012 con el piloto de la región europea, continuó en 2013 con el objetivo de crear una estructura y procesos globales que permitan resaltar la diversidad de nuestro Grupo, a la vez que faciliten el proceso de transformación de la Compañía.

### Seguridad y salud

Nuestros Principios de Actuación dicen: "Ofrecemos a nuestros empleados un entorno laboral seguro. Para ello se establecen los mecanismos adecuados para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociadas con nuestra actividad profesional, a través del cumplimiento estricto de todas las regulaciones normativas, la implantación de procedimientos de trabajo seguro, la formación y la gestión preventiva de los riesgos laborales".

- Como parte del compromiso de apostar y mantener unos elevados niveles de protección de

la seguridad y salud de los trabajadores, además de la implantación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, coordinado y eficiente, en 2013 se ha iniciado el proceso de auditoría, según el estándar OHSAS 18001, de todas las empresas del Grupo Telefónica en España.

### Negociación colectiva y libertad de asociación

Los Principios de Actuación recogen el derecho de nuestros empleados a pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales.

- En 2013 han tenido lugar importantes avances en materia de negociación colectiva, como se refleja en el capítulo de Libertad de asociación y Diálogo Social.

### Condiciones laborales en la cadena de suministro

El compromiso público con la sostenibilidad en la cadena de suministro, asumido en 2010, nos ha permitido articular el impacto positivo de nuestra actividad, a través una cadena de valor internacional, pero con un alto componente local.

- Más de 800 profesionales en 19 países.
- Más de 15.700 proveedores adjudicatarios procedentes de 73 países.
- Volumen de compra superior a los 26.500 millones de euros.
- Cerca del 84% del volumen adjudicado a proveedores locales.
- Más de 247.000 profesionales de nuestros proveedores realizan actividades clave de soporte y atención en Latinoamérica; jugando un papel fundamental en la satisfacción de nuestros clientes.

En 2013 proseguimos con el esfuerzo realizado en 2012, incrementando en un 19% las auditorías internas en materia de protección de datos; continuamos con el plan de formación iniciado en 2011 en materia de protección de datos, participamos en plataformas multistakeholders y desarrollamos iniciativas de sensibilización en torno a la privacidad de los datos (Familia Digital, Eleven Paths, etc.).

### Libertad de expresión

En Telefónica estamos convencidos de que la mejor forma de lograr el avance global en el respeto de la libertad de expresión y en la privacidad es a través del diálogo entre gobiernos, industria, sociedad civil (incluidos expertos en Derechos Humanos), inversores, organizaciones supranacionales, y otras partes interesadas. Por ello, en marzo de 2013 constituimos, junto con un grupo de operadores y fabricantes del sector, el Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y la Privacidad.

### Derechos del Niño

En Telefónica, como parte de nuestra estrategia empresarial, venimos trabajando activamente desde hace más de una década, y por diferentes vías, en pro del fomento y respeto de los Derechos del Niño. En 2013 hemos trabajado para transformar el tradicional enfoque, centrado en el impacto en la cadena de suministro, hacia otro más global, tal y como se describe en el informe *Derechos del Niño y Principios Empresariales*, elaborado por UNICEF.

### Despliegue y gestión de infraestructuras de red

Trabajamos para minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades, promoviendo las mejores prácticas de gestión en todos los países donde estamos presentes; la adopción de criterios ambientales en el despliegue de la red, y la ecoeficiencia en el uso de recursos como la energía.

### Corrupción y soborno

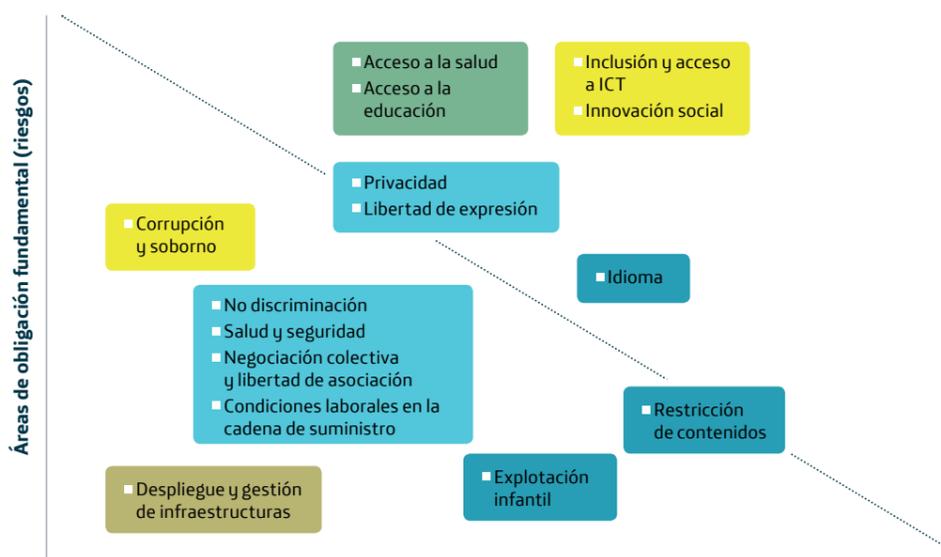
Nuestro compromiso es de 'tolerancia cero' con el fraude y la corrupción. El Grupo dispone de diferentes elementos y procesos de control en todas sus operaciones, para velar por su cumplimiento, y existen una serie de elementos que conforman un entorno de control adecuado en todas nuestras operaciones.

### Acceso a la salud

En 2013 nos hemos comprometido a convertirnos en un actor relevante en *mHealth* con productos y servicios que contribuyen a unos modelos nuevos, más eficientes y efectivos, de salud.

En 2013 hemos consolidado nuestro modelo de gestión responsable en la cadena de suministro, que se refuerza con otras iniciativas como el compromiso con los DD.HH., o con el comercio responsable de minerales

## Áreas de ventaja competitiva (oportunidades)



## Telefónica es miembro fundador del Grupo de Trabajo de Privacidad y Libertad de Expresión

### Acceso a la educación

Apoyamos la educación mediante los programas de Fundación Telefónica, centrados en el aprendizaje y la educación, tanto a través de nuestros proyectos de intervención directa como mediante un compromiso con la innovación pedagógica. Implementamos y respaldamos la generación de conocimiento, la investigación, publicaciones y el apoyo a la comunidad educativa.

### Inclusión y acceso a las TIC

En Telefónica asumimos el compromiso para promover el desarrollo económico, social y cultural de las comunidades en las que operamos, y nuestro compromiso se extiende a asegurar que toda la sociedad pueda disfrutar de los beneficios de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).

### Innovación social

La estrategia de innovación social del Grupo está orientada a mejorar la vida de las personas, aprovechando las oportunidades que ofrecen las tecnologías de la información y las comunicaciones.

### Idioma

En Telefónica apoyamos el derecho de las minorías a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión, o a utilizar su propio idioma.

A escala local se realizan diversas iniciativas que así lo demuestran:

- **Telefónica España.** Promueve el respeto de los derechos lingüísticos, facilitando el uso de las lenguas cooficiales del país en la relación con sus clientes, empleados, instituciones y sociedad en general. Esto supone, entre otras acciones, la posibilidad de que cualquier cliente de Galicia, País Vasco, Cataluña, Islas Baleares y Comunidad Valenciana sea atendido telefónicamente tanto en castellano como en su lengua cooficial y pueda elegir el idioma de su factura. Durante los últimos años, también se ha promovido la incorporación de las lenguas cooficiales en los menús de los terminales móviles que comercializa Telefónica, y la inclusión de dicha información de cada terminal en la página web de Movistar. Telefónica también ofrece la posibilidad de que sus empleados realicen cursos *online* en lenguas cooficiales para mejorar su relación con los clientes.
- **Telefónica Perú.** En Perú, dado que el 15% de la población tiene como idioma materno el quechua y que este porcentaje se acerca al 34% en las zonas rurales, Telefónica continuó con el servicio de atención telefónica en quechua y aimara, que atiende más de un millón de llamadas anuales.

- **Telefónica Venezuela.** Servicio de Telemedicina de Karawaretuy (El Paují, Estado Bolívar). El centro ambulatorio y su servicio de telemedicina son una opción de asistencia médica de diagnóstico para cerca de 2.000 personas. Telefónica-Movistar cumplió con todos sus compromisos para el establecimiento del servicio en octubre de 2013. Se prevé la creación de contenidos de salud preventiva en lengua local indígena, que por razones de la propia dinámica de la comunidad y sus organizaciones de base no se pudo materializar.

### Reparación/Mecanismos de reclamación

Incluso con las mejores políticas y prácticas vigentes, Telefónica puede causar o contribuir a un impacto adverso sobre los Derechos Humanos.

Las consultas y hechos relativos a nuestras actividades se pueden plantear a través de diferentes canales, tanto a nivel local como global: en el ámbito, como es el caso de nuestro canal específico de la Oficina de Principios de Actuación, un canal confidencial que permite a nuestros empleados solicitar asesoramiento y plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de los *Principios de Actuación*, especialmente cuando detecten indicios de inobservancia.

El resto de grupos de interés, pueden acceder a diferentes canales confidenciales dispuestos en cada uno de los portales que hay habilitados a tal efecto. Estos canales pueden servir, bien para dar su opinión o para poner en conocimiento de Telefónica cualquier cuestión que les afecte. También pueden recabar información sobre cuestiones comerciales y corporativas, y comunicar cualquier tipo de vulneración de derechos de cualquier tipo.

### Hitos

- Desarrollo del Compromiso del Grupo con los Derechos Humanos.
- Inclusión de los principales hallazgos en las políticas y proyectos clave: responsabilidad en la cadena de suministro, privacidad y protección de datos, privacidad y libertad de expresión...

Los hitos logrados en la gestión de los diferentes aspectos identificados se puede encontrar en cada uno de los capítulos, donde se recogen los avances realizados en 2013 por las iniciativas que la compañía ya tenía en marcha con anterioridad a la evaluación. Como novedad en este ejercicio cabe destacar:

- Telefónica es miembro fundador del Grupo de Trabajo de Privacidad y Libertad de Expresión, constituyendo un comité de trabajo interno que da soporte a dicho grupo, además de trabajar en la implantación de los *Principios Rectores de Privacidad y Libertad de Expresión*.
- Adopción del marco establecido por UNICEF, como guía para la gestión integral del impacto de nuestra actividad en la infancia.

### Retos

- Desarrollar material de formación y sensibilización, sobre el impacto de Telefónica en los Derechos Humanos (DD.HH.) y los marcos internacionales de referencia.
- En los procesos críticos. Trabajar con los *stakeholders* implicados en el entendimiento de la situación, análisis de impacto, y acceso a mecanismos de denuncia y reparación.



Más información en la web de UN Global Compact

### Best practices

Telefónica Colombia ha desarrollado diversas iniciativas y planes de acción resultantes de los diagnósticos realizados localmente en 2011 y en 2012, como parte de la evaluación global del impacto de Telefónica en los DD.HH. Algunas de ellas son:

- **Curso de Formación en Derechos Humanos.** Como parte de su proceso de debida diligencia, para fortalecer la capacidad y sensibilización en relación a ciertos riesgos específicos dentro de la empresa, en 2013 han trabajado en el diseño y usabilidad del curso de formación sobre Derechos Humanos para empleados a través de la plataforma de formación A+. Se ha fijado el reto de formar al 80% de empleados en Colombia durante 2014.
- **Protocolo de Relacionamiento con Comunidades.** Como consecuencia de su diagnóstico, en 2011 se propuso la elaboración de un protocolo como parte de su fortalecimiento en los procesos internos. Este protocolo reúne las líneas básicas de comportamiento para las áreas de Telefónica Colombia que tienen una relación directa con las comunidades, y pretende prevenir posibles situaciones de conflicto así como establecer las acciones oportunas, en caso de crisis local, para reducir su impacto.

El protocolo se generó a través de la recopilación de las prácticas ya existentes en algunas áreas de Telefónica Colombia. Actualmente se encuentra en fase de perfeccionamiento y ajuste con las áreas objetivo, para su posterior implementación y divulgación.

- **Guías Colombia.** Guías Colombia es una iniciativa multiactor compuesta por empresas, organizaciones de la sociedad civil, el gobierno colombiano y organizaciones internacionales, unidas con un propósito común: el de identificar y adoptar patrones claros para la conducta empresarial en escenarios complejos de cara a los DD.HH. Telefónica Colombia participa como miembro de esta iniciativa. Durante parte de 2012 y todo 2013 Telefónica Colombia ha participado en la construcción de las *Guías de Trabajo Decente y Tierras*, actualmente en fase final de ajuste por parte de la totalidad de los miembros.
- **'Business for Peace'.** Telefónica Colombia lidera la mesa de trabajo de la *Red Local del Pacto Global de las Naciones Unidas*. En el 2013 se adhirió a la Plataforma dada la relevancia local del tema de construcción de la paz en Colombia.

### Mecanismos de reparación



#### Empleados

- Canal confidencial de la Oficina de Principios de Actuación



#### Accionistas

- Buzón de la Oficina del Accionista



#### Proveedores

- Portal del Proveedor del Grupo Telefónica



#### Clientes

- Portal comercial de Telefónica en cada uno de los países



#### Sociedad

- Canal específico de Reputación y Sostenibilidad

GESTIÓN RESPONSABLE

# Derechos Humanos: respeto de los derechos de la infancia

Hemos definido un nuevo enfoque que nos permite consolidar y dar mayor visibilidad a las iniciativas en las que veníamos trabajando, donde la infancia es protagonista

## Empresas y derechos de la infancia

Nos encontramos en plena revolución digital, donde la tecnología transforma la vida de las personas en su forma de comunicarse, informarse, divertirse, comprar, compartir y aprender. Los niños y adolescentes son agentes clave de esta transformación y protagonistas ineludibles del futuro, aunque con frecuencia se encuentran entre los miembros más marginados y vulnerables de la sociedad. Por ello, hemos venido trabajando activamente, desde hace más de una década, para fomentar y respetar sus derechos como parte de nuestra estrategia empresarial y desde diferentes líneas de actuación.

Hasta la fecha, el reconocimiento de la responsabilidad de las empresas hacia la infancia con frecuencia se había centrado en la prevención y eliminación del trabajo infantil.

En Telefónica hemos trabajado durante 2013 para evolucionar este enfoque tradicional hacia otro más global, tal y como se describe en los *Derechos del Niño y Principios Empresariales* elaborados por UNICEF.

“Las empresas tienen un enorme potencial para proteger los derechos de los niños mediante el modo en que producen y comercializan sus productos, en que proporcionan sus servicios y en que ejercen su influencia en el desarrollo económico y social. A la inversa, algunas políticas o prácticas empresariales pueden causar daños irreversibles sobre los niños y amenazar no solo su desarrollo sino incluso su supervivencia”

Asimismo, en 2012 Telefónica participó –junto con un reducido número de empresas de diferentes sectores y de ámbito internacional– en la consulta y piloto realizado por Unicef para la elaboración de las *Guías de RSC y Derechos del Niño*. La experiencia obtenida fue muy valiosa a la hora de incorporar a los niños como colectivo especial en las futuras evaluaciones de impacto en Derechos Humanos.

### Nuestro marco de actuación

Basándonos en el marco establecido en los *Derechos del Niño y Principios Empresariales* de UNICEF, hemos definido un nuevo enfoque que nos permite consolidar y dar mayor visibilidad a las iniciativas en las que veníamos trabajando, donde la infancia es protagonista.

### Enfoque tradicional

- Prevención del trabajo infantil en operaciones propias y cadenas de suministro
- Acciones filantrópicas en la protección de la infancia

### Enfoque de Derechos

- Visión global del impacto de la empresa en los niños
- Diseño de productos y servicios
- Métodos de marketing y publicidad
- Trabajo digno
- Prevención del trabajo infantil
- Protección en situaciones de emergencia
- Acciones filantrópicas
- Relaciones con gobiernos locales



## Cumplir con la responsabilidad de respetar y promover los Derechos del Niño

En Telefónica cumplimos con esta responsabilidad en nuestras actividades propias y relaciones comerciales.

En 2012 llevamos a cabo una evaluación global de nuestro impacto en los Derechos Humanos, donde los Derechos del Niño fueron una de las cuestiones analizadas, y que formaba parte de los 16 aspectos evaluados.

Según este estudio, los mayores riesgos proceden de la utilización de mano de obra infantil por parte de alguno de nuestros proveedores, así como el uso inadecuado de las tecnologías de información. Para la gestión global de estos riesgos, contamos con las iniciativas recogidas en los capítulos de *Sostenibilidad en la cadena de suministro* y en *El buen uso de Internet por los niños*, de este informe.

Además, incentivamos acciones voluntarias que promueven estos derechos, tanto en actividades de apoyo y de participación en las políticas públicas (*Plan Nacional de Derechos Humanos y Empresas de España*, Consulta a iniciativas de la UE, etc.), como de trabajo en cooperación con otras organizaciones (UNICEF, Save the Children, Child online Protection, etc.)



Derechos del Niño y Principios Empresariales, UNICEF, Pacto Mundial y Save the Children, 2012.



## Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro

El Grupo Telefónica cumple con las legislaciones locales y estándares internacionales, respetando la edad mínima para iniciarse en la vida laboral, velando por las condiciones de trabajo y el impacto en la seguridad y salud de los jóvenes trabajadores. Nuestra cadena de suministro está compuesta por más de 15.000 proveedores procedentes de 73 países y, a través de nuestra política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro y las actuaciones derivadas para su cumplimiento, trabajamos activamente por la eliminación del trabajo infantil en nuestra cadena de valor.

En 2013, además, hemos reforzado este compromiso poniendo en marcha la plataforma 'Aquí estoy y actúo', un proyecto de sostenibilidad para la erradicación del trabajo infantil en las empresas y en sus cadenas de valor, en América Latina y el Caribe.

Los logros más importantes han sido:

- Utilización de la Guía por más de 100 empresas en 12 países de Latinoamérica.
- Presentar la Guía Metodológica en diferentes foros internacionales como referente en su contribución en la erradicación del trabajo infantil.
- Reconocimiento de la guía y la plataforma online adoptada por diferentes organismos internacionales desde su lanzamiento.

## Best practices

### Reconocimientos



- **Ojo de Iberoamérica 2012**
  - Ojo de Oro - Ojo sustentable RSE
  - Ojo de Oro - Categoría 'Mobile'
- **Festival El Dorado 2012**
  - Oro en Cyber
  - Plata en Outdoor
  - Grand Prix Cyber
- **The One Show Interactive**
  - Lápiz de Plata
- **FIAP 2012**
  - Sol de Plata - Categoría 'Interactivo' Iberoamérica
- **Publicidad DeVida 2012**
  - Reconocimiento
- **Cannes Lions 2012**
  - León de Plata Categoría 'Mobile Francia'
  - León de Bronce Categoría 'Mobile Francia'
- **La Copa de Iberoamérica**
  - Categoría 'Bien Público'
- **Premios Accenture**
  - Ojo de oro - Ojo sustentable RSE
- **Clio Awards 2012**
  - Oro - Categoría 'Mobile España'
- **New York Festivals 2012**
  - Plata - Philanthropic Appeals

3

Proporcionar un trabajo digno a los jóvenes trabajadores, padres y cuidadores

Estamos convencidos de que la mejor forma de velar por los derechos de la infancia desde el hogar, consiste en garantizar un trabajo digno de los padres y cuidadores. Por ello que en nuestras operaciones las retribuciones son equiparables a las funciones realizadas, siempre por encima del salario mínimo vigente en cada país. En lo referente a jóvenes trabajadores, fomentamos oportunidades de empleo digno y programas educativos.

- **'Think Big Schools'**. Primera experiencia en España de la Fundación Telefónica con el objetivo de ofrecer formación en habilidades digitales y empresariales a jóvenes en edad escolar (14 a 16 años), cuyos proyectos más destacados podrían incluirse en *Think Big Jóvenes*.
- **'Think Big'**. Proyecto de emprendimiento social creado por Fundación Telefónica con Movistar, que ayuda a los jóvenes entre 15 y 25 años a hacer realidad sus ideas y a desarrollar su potencial. Durante el 2013, la Fundación ha invertido más de 6,9 millones de euros en este programa, apoyando el desarrollo de más de 3.250 proyectos
- **'Go think big'**. Iniciativa lanzada en Telefónica Reino Unido en 2012, en colaboración con el Bauer Media Group, con el objetivo de ayudar a jóvenes en su carrera profesional a través del asesoramiento para impulsar la creación de 30.000 experiencias de trabajo para jóvenes (entre 16 y 25 años) hasta el 2015. En Telefónica UK se han creado más de 3.000 oportunidades de trabajo en la primera edición 2012-2013.

4

Asegurar la protección y seguridad de los niños en todas las actividades e instalaciones empresariales

Contamos con una política de Prevención de Riesgos Laborales y un procedimiento de evaluación de riesgos en los que se tiene en cuenta a trabajadores especialmente protegidos. Su finalidad es adoptar un conjunto de medidas preventivas para promover la mejora de la seguridad y de la salud en el trabajo de este colectivo y, en especial, de las trabajadoras embarazadas, las que hayan dado a luz o estén amamantando a sus hijos. En este último caso, se establecen medidas de prevención de situaciones que puedan influir negativamente en su salud o en la de su hijo.

En lo referente a nuestros proveedores y según se recoge en nuestra Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro:

- Los niños y menores de 18 años que, de acuerdo a la legislación local, puedan acceder al mercado laboral, no trabajarán de noche, ni en condiciones peligrosas.
- En cualquier caso, la acción que se tome se realizará considerando los intereses del niño, de conformidad con las disposiciones del Convenio de la OIT 138 y deberá ser coherente con el *Convenio de los Derechos del Niño* de la ONU.

5

Garantizar que los productos y servicios sean seguros y que a través de ellos se promuevan los Derechos del Niño

En nuestro afán por garantizar que nuestros productos y servicios sean seguros y que a través de ellos se promueva un contexto *online* más respetuoso con los menores, en Telefónica trabajamos para que los menores puedan sacar el máximo partido a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), a la vez que se les enseña a evitar usos indebidos.

Esto es aplicable en el ámbito de comercialización de nuestros productos y servicios (el control parental, Kangaroo Net, Safety Pack, selección de *apps* educativas, 'Classroom 365' y el servicio 'I'm Here'), y a través de iniciativas sectoriales y alianzas con organismos internacionales. El mejor exponente de esto último es la promoción del uso seguro de las TIC es la web: [www.familia digital.net](http://www.familia digital.net).

6

Utilizar líneas de marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos del niño

En Telefónica nos ocupamos de que nuestras actuaciones de comunicación y comercialización respeten los derechos de los niños. Dentro de nuestro programa de transformación, estamos trabajando para definir un marco de comercialización responsable, en el que los niños reciben una atención específica.

7

Respetar y promover los Derechos del Niño en relación con el medio ambiente y la adquisición y uso de tierras

En Telefónica tenemos una política ambiental global orientada a reducir nuestra huella en el entorno, especialmente en lo referente a nuestro despliegue de red. Cumplimos con la legislación ambiental vigente a escala local e internacional en lo relativo al impacto visual, la gestión de residuos, la huella acústica, etc., cubriendo el espectro poblacional general y, sobre todo, el de los niños como grupo de población sensible a la contaminación ambiental.

8

Respetar y promover los Derechos del Niño en las disposiciones de seguridad

Telefónica no contrata trabajadores menores de edad para puestos relacionados con la seguridad física, como vigilantes o guardias de seguridad, ni directamente, ni a través de subcontratos con otras empresas.

9

Ayudar a proteger a los niños afectados por situaciones de emergencia

En situaciones de emergencia, Telefónica trabaja para que los niños afectados disfruten de ciertos niveles de protección, como disponer de alimentos y agua potable. En 2013, la Compañía colaboró con siete organizaciones no gubernamentales –Acción contra el Hambre, ACNUR, Cáritas Española, Cruz Roja Española, Médicos sin Fronteras, Oxfam Intermon y UNICEF– en la emergencia del tifón que asoló Filipinas. La Compañía aportó más de 300.000 euros a través de un *push* SMS a los clientes y de las donaciones de sus empleados.

10

Reforzar los esfuerzos de la comunidad y el gobierno para proteger y satisfacer los Derechos del Niño

Telefónica contribuye al cumplimiento de los Derechos del Niño, no solo a través de nuestras propias prácticas, sino también ayudando a fortalecerse a las comunidades donde operamos y en las que los niños viven y crecen.

Fundación Telefónica, a través del programa *Proniño*, contribuye al desarrollo de las comunidades mediante la erradicación del trabajo infantil, especialmente en el ámbito latinoamericano donde, según el último informe de la OIT, se estima que más de 12 millones de niños y niñas de entre 5 y 17 años trabajan, esto supone 1,6 millones menos que en 2008.



## GESTIÓN RESPONSABLE

Derechos Humanos: **compromiso**\_

*Nos comprometemos a trabajar, dentro de nuestro ámbito de influencia, para evitar de forma proactiva cualquier tipo de abuso contra los Derechos Humanos*

En Telefónica somos conscientes de que la gestión consistente de los Derechos Humanos es crítica para el éxito de nuestro negocio, especialmente por:

- La heterogeneidad de los desafíos y oportunidades en el ámbito de los Derechos Humanos en los países donde operamos.
- El desarrollo de la tecnología hace que los riesgos y oportunidades en Derechos Humanos sean mucho más significativos para nuestro sector. Además, su importancia va en aumento con el desarrollo del *Internet de las Cosas* o el *Big Data*.

Como consecuencia de ello, en Telefónica estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos y recogidos en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos (UDHR)*, el *Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos (ICCPR)*, el *Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales (ICESCR)*, la Organización Internacional del Trabajo (OIT); las ocho convenciones centrales sobre los Derechos Humanos Fundamentales, la *Convención 169* de la OMT sobre los derechos de los pueblos indígenas, la *Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño (UNCRC)* y la *Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de personas con discapacidad (CRPD)*.

Como miembros del *Global Compact* desde 2002, hemos asumido el compromiso de respetarlos y protegerlos, conforme a los 10 principios básicos. Asimismo, respetamos el marco establecido en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

**Nuestro Compromiso**

En línea con nuestros *Principios de Actuación*, estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos de nuestros empleados, miembros de la comunidad, clientes y socios comerciales, así como los de los millones de personas en las que influimos cada día a través de nuestros productos y servicios.

Nos comprometemos a esforzarnos dentro de nuestro ámbito de influencia –que incluye a nuestros empleados, socios comerciales y otros actores vinculados con nuestros negocio– en el conocimiento, aprendizaje continuo y mejora, en caso necesario, con el fin de asegurar y evitar de forma proactiva cualquier tipo de abuso contra de los Derechos Humanos, así como también cualquier complicidad derivada de situaciones de abuso de nuestros socios comerciales.

Nuestra estrategia en materia de Derechos Humanos se ha desarrollado en torno a cinco factores clave que cubren nuestra esfera de influencia:

- 1. Nuestra gente.** Respetamos a nuestros empleados definiendo e implantando elevados estándares laborales, medioambientales, de salud y de seguridad, además de contar con condiciones laborales justas, equitativas y de excelencia.
- 2. Nuestra tecnología.** Creemos que la tecnología tiene un impacto positivo en los Derechos Humanos. Usados de forma apropiada, nuestros productos y servicios deberían facilitar, y no reprimir, la privacidad y libertad de expresión. Reconocemos que como proveedor global líder de tecnología, nuestra empresa puede ayudar a promover –o ser utilizada para impedir que se concluyan– los Derechos Humanos. Este riesgo crece cada año

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos es la base de la estrategia del Grupo en este ámbito

## Implantación

Nuestro modelo de siete pasos es la base para la gestión de los Derechos Humanos, la implantación de prácticas claves dentro del Grupo, y para alcanzar una posición de liderazgo dentro del sector.

1

**Establecimiento de un compromiso con los Derechos Humanos** en línea con nuestros *Principios de Actuación*, que está siendo integrado en nuestras políticas corporativas y locales: recursos humanos, seguridad corporativa, auditoría, innovación social, regulación, legal, compras, sostenibilidad, ventas, marketing y diseño de productos.

2

Incorporación de los Derechos Humanos en **nuestro modelo de auditoría**.

3

Evaluación de nuestro impacto en los Derechos Humanos en **cada uno de nuestros mercados**.

4

**Realización de cursos de formación** sobre Derechos Humanos, para empleados y proveedores relevantes, adaptados en función del público, del asunto y de la geografía.

5

**Adaptación de los mecanismos de reclamación** existentes para garantizar que se aplica a riesgos específicos de Derechos Humanos relevantes en cada mercado.

6

**Diálogo permanente con nuestros grupos de interés**, en la suma de esfuerzos para abordar conjuntamente los riesgos del sector, y facilitar la creación de alianzas que capitalicen las oportunidades de liderazgo.

7

**Controlar e informar**, con el fin de comunicar los avances y retos, tanto a nivel global como local.

Telefónica espera que todos sus socios comerciales respeten los Derechos Humanos en toda la cadena de valor

en la misma medida en que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) cobran un mayor protagonismo en la forma en que las personas trabajan, aprenden e interactúan. Reconocemos la importancia de contar en lo sucesivo, en el desarrollo de nuestros productos y servicios, con un enfoque centrado en los Derechos Humanos.

**3. Nuestros socios comerciales.** Reconocemos que nuestra responsabilidad en el respeto de los Derechos Humanos comprende nuestros impactos directos y se extiende a nuestras relaciones comerciales. Requerir altos niveles de desempeño –en las condiciones laborales, medioambientales y de seguridad y salud– de nuestra cadena de suministro, es para nosotros una forma de promover, y obtener el mejor resultado para lograr cambios y mitigar los riesgos relacionados con comportamientos abusivos de las relaciones empresariales. Esperamos que todos nuestros socios comerciales actúen siguiendo esta misma

línea, incluyendo aquellos de primer nivel o sucesivos que componen nuestra cadena de valor.

**4. Nuestro papel en las comunidades.** A través de nuestros productos y servicios, así como del conocimiento de los diferentes retos de las comunidades locales, podemos dar respuesta a algunas de las necesidades más relevantes con la debida consideración de los Derechos Humanos.

**5. Nuestro papel para el cambio.** Reconocemos también que el respeto por los Derechos Humanos puede tener implicaciones que van más allá de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a explorar todas las oportunidades relevantes de participación o alianza con grupos de interés externos que permitan propiciar cambios sistémicos y promuevan el respeto por los Derechos Humanos.

## Impulso, coordinación y seguimiento

La Dirección de Reputación y Sostenibilidad Corporativas de Telefónica S.A., con la participación de sus áreas homólogas en los países, es la responsable promover, coordinar, medir y reportar, tanto a escala global como local, el desarrollo e implantación de este compromiso.

En Telefónica nos comprometemos a mantener un modelo transparente de gestión del programa de Derechos Humanos, y a compartir periódicamente con los órganos internos de dirección la visión que tiene nuestros principales grupos de interés en el ámbito de los Derechos Humanos.

## Proceso de mejora

Telefónica está implantando este compromiso en todas sus líneas de actividad y países en los que opera. Para ello:

- Evaluamos de forma periódica el impacto en los Derechos Humanos de todas nuestras operaciones. Buscando el máximo respeto a los Derechos Humanos, revisamos y actualizamos continuamente nuestras principales políticas, procesos y sistemas de gestión.
- Revisamos y fortalecemos periódicamente los mecanismos anónimos de denuncias que permiten a nuestros empleados y a otras personas afectadas por nuestras operaciones, informar de cualquier sospecha sobre abuso de los Derechos Humanos. Investigamos y, cuando corresponde, adoptamos medidas correctivas para hacer frente a las violaciones denunciadas.
- Proporcionamos informes más transparentes acerca de los riesgos, incidentes ocurridos y de las acciones tomadas.

Telefónica extiende el respeto de los Derechos Humanos a todas sus áreas de actividad

Privacidad: una Internet abierta y segura para todos\_

Libertad de expresión\_

Buen uso de Internet por los niños\_

Servicios más accesibles\_

Educación\_

'E-Health'\_

# 5. Personas\_



PERSONAS

# Privacidad: una Internet abierta y segura para todos

El respeto a la privacidad es fundamental para el desarrollo de la sociedad digital

Telefónica respeta los derechos y libertades de las personas, protegiendo los datos de carácter personal, tanto 'online', como 'offline'

El carácter universal y global de Internet, su fácil acceso por múltiples dispositivos, el número creciente de redes sociales y aplicaciones, el almacenamiento y el acceso a grandes cantidades de datos en la nube convierten a la Red en una herramienta de uso frecuente, tanto en el ámbito personal, como empresarial. Su uso masivo ha propiciado la revolución digital, pero esta condición de herramienta universal y participativa entraña riesgos y retos. Riesgos para la privacidad de los usuarios, y retos al difuminarse las barreras territoriales y los sistemas legales que regulan la privacidad.

Los procesos de reforma de la legislación en EE.UU. y en Europa se presentan como una oportunidad clara para incluir medidas de carácter global. Ejemplo de ello es la propuesta de Reglamento de Protección de Datos de la Unión Europea, que armoniza la normativa en los 28 Estados miembros, cerrando las lagunas existentes. No obstante, todavía está por definir su nivel de armonización con el modelo de EE.UU. y otras áreas geoeconómicas.

La labor educativa en privacidad es también una línea de actuación que se debe considerar; dado que 'privacidad' dista de ser un concepto compartido a escala universal. Desde la infancia y también en la edad adulta, la formación e información en materia de privacidad es esencial, para lograr que los usuarios sean conocedores de su nivel de privacidad y tengan posibilidad de controlar sus datos.

Un reto al que debemos hacer frente todos los agentes del sector –tanto operadores de Telecomunicaciones como empresas de servicios Over the Top (OTTs)– es cómo conjugar las exigencias de privacidad en el actual entorno, donde las posibilidades tecnológicas crecen

exponencialmente, con el desarrollo tecnológico basado en la explotación de la información.

## Nuestro compromiso

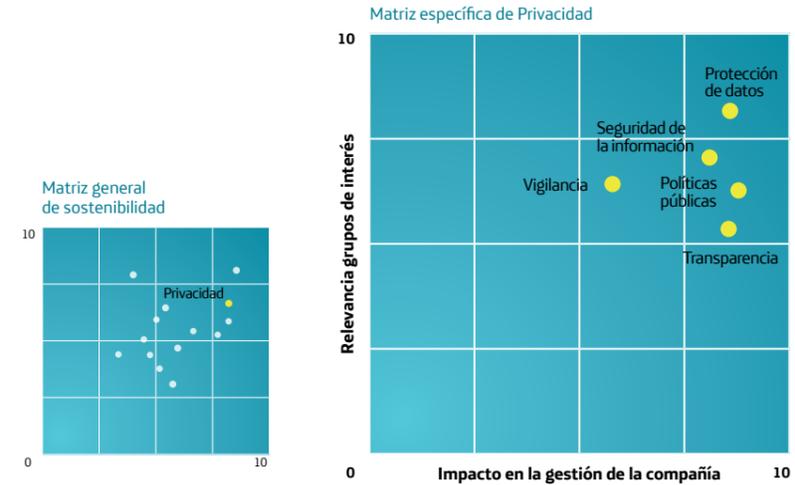
En Telefónica respetamos los derechos y las libertades de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Nuestros Principios de Actuación recogen este derecho y establecen pautas comunes de comportamiento a todas nuestras empresas para:

- Proteger la confidencialidad de la información de carácter personal que nos ha sido confiada, sea de clientes, accionistas, empleados o proveedores.
- Facilitar a nuestros grupos de interés información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales.
- Informar sobre el modo de acceder y corregir los datos que manejamos.
- Mantener todos los datos personales con las medidas de seguridad adecuadas. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, actuamos de forma rápida y responsable.

## Un marco regulatorio en transformación

El marco regulatorio en materia de privacidad y protección de datos está en plena evolución a nivel europeo e internacional. Ejemplo de ello es la actualización por la OCDE de las nuevas directrices de privacidad *Privacy Guidelines Governing the Protection of Privacy and Transborder Flows of Personal Data*. Por ello, Telefónica, tanto individualmente como a través de asociaciones sectoriales, ha participado

## Matriz de materialidad



activamente en el debate institucional de cara a la creación de un marco regulatorio que contemple las necesidades de los consumidores y de la industria en materia de privacidad y protección de datos.

En Europa, durante todo 2013 el Parlamento Europeo y el Consejo continuaron discutiendo las propuestas de revisión del marco normativo europeo de protección de datos, presentadas por la Comisión Europea en enero 2012. Desde Telefónica elaboramos exhaustivos y detallados análisis de los temas clave discutidos en el Parlamento y en el Consejo y nos reunimos con representantes del Parlamento Europeo, del Consejo, de la Comisión y de otros actores involucrados como el EDPS (Supervisor Europeo de Protección de Datos) o el Art. 29 WG (compuesto por las agencias nacionales de protección de datos).

Además, durante 2013 participamos en numerosos eventos de alto nivel insistiendo en la posición de Telefónica, que defiende que la revisión normativa en curso debe conseguir un equilibrio entre seguridad jurídica y desarrollo de nuevos servicios. Estas intervenciones se completaron con otras actuaciones:

- Liderando el Grupo de Trabajo de Protección de Datos, Confianza y Seguridad, de ETNO (European Telecommunications Network Operators Association).
- Liderando, a través de ETNO, una coalición sectorial, compuesta por las principales asociaciones europeas (GSMA, ECTA, CableEurope y ETNO).

Como ejemplo de algunos eventos relevantes, cabe destacar:

- En febrero, Telefónica participó en una reunión con la Comisaria Reding y con el Presidente del Comité Ejecutivo de ETNO.
- En marzo, Ronan Dunne (CEO de Telefónica Reino Unido) participó, junto con la Comisaria Reding, en un debate sobre protección de datos organizado por European Voice.
- En mayo, Ronan Dunne volvió a compartir cartel con la Comisaria Reding, el eurodiputado Sean Kelly y con Pierre Louette (Deputy CEO y Secretario General de Orange) en un evento organizado por ETNO, GSMA, ECTA y CableEurope en el Parlamento Europeo.
- En octubre, Telefónica participó, con un reducido número de empresas europeas, en una reunión organizada por la Comisaria Reding sobre el futuro del acuerdo de Safe Harbour para transferencia de datos personales entre la Unión Europea y Estados Unidos.

Por otro lado, Telefónica ha participado en el grupo asesor de alto nivel, presidido por el Presidente de Estonia Ilves Toomas Hendrik Ilves, que ha preparado una serie de recomendaciones a la Comisaria Kroes sobre cómo fomentar el uso de servicios de *cloud* por las administraciones públicas. Este grupo asesor, conocido como la European Cloud Partnership, es una de las acciones de implementación de la Estrategia Europea de *Cloud Computing*. Telefónica también ha estado participando en las otras acciones de implementación, como la preparación de un código de privacidad para proveedores de servicios *cloud*.

En Latinoamérica, en 2013, se produjeron numerosas actualizaciones y aprobaciones de los marcos locales de protección de datos, destacando México, Perú, Colombia y Uruguay

Para Telefónica, la revisión normativa en curso en la Unión Europea debe alcanzar un equilibrio entre seguridad jurídica y desarrollo de nuevos servicios

Para garantizar el respeto de los derechos de sus usuarios, Telefónica ha creado el Comité de Privacidad, presidido por el 'Chief Privacy Officer'

como los países más activos. Asimismo, en junio, la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos aprobó una resolución en la que, por primera vez, dicha organización abordó intensamente las cuestiones relacionadas con la protección de datos personales, señalando, entre otras cosas, la invitación a los estados miembros a apoyar los esfuerzos de la Red Iberoamericana de Protección de Datos y participar activamente en las conferencias mundiales de las Comisiones de Privacidad y Protección de Datos Personales.

### Manifiesto Digital: una Internet abierta y segura para todos

El Manifiesto Digital es el nuevo posicionamiento público de Telefónica en el ámbito de las políticas públicas para el mundo digital. El Manifiesto pone de relieve los retos y desafíos que deben afrontar las políticas públicas para liberar todo el potencial del Mundo Digital en beneficio de consumidores, empresas y administraciones públicas, a la vez que proporciona 10 recomendaciones para mejorar la experiencia de usuario en Internet y promover mayores inversiones en infraestructuras digitales.

### Nuestras líneas de actuación

#### Política y Comité de Privacidad

Aprobada por el Consejo del Grupo Telefónica, esta política establece las directrices que toda empresa del Grupo debe seguir para proteger la privacidad de nuestros clientes y de todos aquellos grupos de interés que confían sus datos personales a Telefónica.

La política de privacidad define pautas comunes de actuación, creando el marco para el desarrollo de una cultura de la privacidad. La política se articula en torno a tres pilares:

- La autorregulación, para garantizar los derechos de los usuarios y la seguridad, más allá de las leyes internacionales y locales.
- La privacidad, como motor de la confianza y generador de una óptima reputación de Telefónica.
- La privacidad, como elemento clave para fomentar la innovación, el bienestar y la prosperidad en el mundo digital.

Para facilitar el desarrollo y cumplimiento de esta política, se ha creado el Comité de Privacidad del Grupo, que está presidido por el *Chief Privacy Officer* e integrado por áreas clave, tanto a nivel de negocio, como a nivel de seguridad e infraestructuras. De esta forma, además de velar por el cumplimiento de la política de privacidad, se garantiza una posición pública, única, clara y coherente, en todas nuestras áreas geográficas de operaciones, con respecto a nuestras prácticas de privacidad y protección de datos.

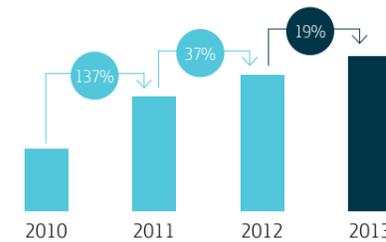
Para garantizar la alineación de los países del Grupo, así como la comunicación y la adecuación de las actuaciones a nivel local, se ha definido en cada país la figura del *Data Privacy Officer*.

#### Protección de datos y auditorías

En 2013 redoblamos el esfuerzo realizado en 2012, incrementando en un 19% las auditorías internas en materia de protección de datos. Realizamos nueve auditorías en entidades colaboradoras del programa Proniño en siete países de Latinoamérica y 22 auditorías en empresas del Grupo, tanto en Europa como en Latinoamérica.

Los aspectos más importantes revisados fueron: aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, control de acceso a los mismos, calidad de la información, consentimiento para el tratamiento de los datos y la posibilidad de que los afectados puedan ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

### Evolución auditorías internas



#### Formación y sensibilización

Durante 2013 hemos continuado con el plan de formación, iniciado en 2011, en materia de protección de datos, en ambas regiones.

Telefónica Europa: cerca de 29.800 empleados disponen de formación actualizada en materia de privacidad y protección de datos. Esto supone, aproximadamente, el 54,2% de los empleados de Telefónica en la región. El detalle por país es el siguiente: Reino Unido, 6.758; Alemania, 5.041; República Checa, 4.981; Irlanda, 640; Eslovaquia, 259, y 12.059 en España.

Telefónica Latinoamérica: cerca de 10.900 empleados se formaron en materia de protección

de datos, seguridad de la información y uso de redes sociales, destacando:

- Argentina y Colombia. Más de 2.100 y 3.500, respectivamente, se formaron en Seguridad y Redes Sociales. Esto supone el 13% y 98% de los empleados de cada país.
- Venezuela, donde más de 2.500 personas, el 37,3% de la plantilla, participaron en los cursos de seguridad telemática.
- México, donde se puso énfasis en dar a conocer la reciente actualización de la Ley Federal de Protección, así como en reforzar los cursos de inducción de la compañía, con más de 500 personas formadas, alcanzando al 17,7% de los empleados.
- Ecuador, gracias a la formación *e-learning*, más de 1.100 empleados se formaron en clasificación y tratamiento de la información. Adicionalmente, 80 ejecutivos realizaron de forma presencial, un módulo de seguridad de la información. En total el 89,8% de los empleados participó en esta acción formativa.

Estas actividades de formación también se desarrollaron en el centro corporativo donde cerca de 260 personas completaron el curso de protección de datos. Asimismo, en el centro corporativo, se desarrolló una campaña global de concienciación sobre la seguridad de la información incentivando la aplicación de medidas prácticas, el uso de dispositivos móviles, la gestión de sus contraseñas personales y profesionales, en la oficina o durante el teletrabajo; la utilización de las redes sociales, el uso de las redes inalámbricas, utilización de servicios en la nube, clasificación y tratamiento

10 recomendaciones de políticas públicas para mejorar la experiencia digital de los consumidores y para conectar a todos a una Internet abierta y segura



- 1 Fortalezcamos la confianza digital a través de una experiencia de Internet segura, capacitando a los ciudadanos para que tengan el control de sus datos personales.
- 2 Hagamos realidad la portabilidad de la vida digital para que los consumidores puedan usar sus datos, información y aplicaciones de forma independiente al dispositivo o plataforma en uso.
- 3 Abramos los 'App Stores', los SS.OO. móviles y otras plataformas digitales, para ampliar la libertad de los usuarios, su capacidad de elección y la competencia.
- 4 Promovamos la interoperatividad de aplicaciones de Internet y servicios de comunicación y mensajería para mejorar la experiencia del usuario y fomentar la competencia.
- 5 Incrementemos la transparencia de las condiciones de uso de los servicios de Internet y la diferenciación entre publicidad e información en los resultados de las búsquedas *online*.
- 6 Transformemos los modelos educativos los procesos de aprendizaje y la enseñanza mediante la adopción de tecnologías digitales y servicios basados en recursos y estándares abiertos.
- 7 Fomentemos modelos de innovación abierta y estándares abiertos que medidas injustificadas para proteger la propiedad intelectual, restrinjan los procesos de innovación en la Economía Digital.
- 8 Desarrollemos un marco regulatorio justo, estableciendo las mismas reglas para los mismos servicios digitales, una regulación inteligente basada en políticas orientadas a resultados y un sistema de supervisión caso a caso.
- 9 Hagamos posible una Internet accesible para todos, estableciendo condiciones adecuadas para la inversión privada en infraestructuras de banda ancha.
- 10 Adaptemos la Gobernanza de Internet al nuevo contexto global siguiendo sus principios fundacionales e incluyendo en igualdad de condiciones a todas las partes interesadas.

## Telefónica y el 'Financial Times' encuestaron a 12.000 jóvenes, pertenecientes a la 'generación del milenio', para conocer sus expectativas y preocupaciones

de la información, y seguridad en los viajes, entre otros ámbitos.

Además de la formación interna, hemos realizado talleres de formación en materia de protección de datos y confidencialidad, a los que asistieron organizaciones e instituciones locales. Ejemplo de ello es el taller celebrado en Costa Rica, que contó con la asistencia de representantes de la Organización Internacional del Trabajo, la Fundación Omar Dengo, Visión Mundial y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En lo que se refiere a actuaciones orientadas a concienciar sobre el uso seguro de las tecnologías, cabe destacar plataforma Familia Digital, un centro de recursos para padres, cuyo objetivo es impulsar la educación digital y contribuir a crear una Internet mejor para los niños y que garantice su privacidad. La web, lanzada a inicios de febrero de 2014, se lanzará posteriormente en otros países del Grupo.

Por lo que se refiere a público general, cabe destacar el libro publicado por Fundación Telefónica, donde se recoge el debate sobre la privacidad de datos y seguridad.

El libro analiza los orígenes y la evolución del debate, sobre la base de la contribución de los expertos académicos y empresariales de los EE.UU. y Europa. Incluye una contribución de la Comisaria Viviane Reding, así como opiniones de académicos y de empresas como Facebook, Orange, Microsoft, Telecom Italia y Telefónica.

### Seguridad en nuestros servicios

Respondiendo al hecho de que la seguridad y la privacidad, se han vuelto una cuestión clave,

tanto para empresas como para usuarios, Telefónica ha puesto en marcha una nueva línea de negocio, *Eleven Paths*, que cuenta con un equipo de referencia en el mundo de la seguridad de la información.

*Eleven Paths* nace como un concepto de laboratorio de innovación, con la intención de cambiar radicalmente el proceso de desarrollo de productos y servicios en el área de seguridad.

Además, dadas las nuevas tendencias en las amenazas a la seguridad de la información de las empresas, y tomando en cuenta que se requiere un enfoque distinto para abordar la prevención y mitigación de los ataques, Telefónica presentó los *security operation centers*, una propuesta completa de soluciones de seguridad más allá de la protección tradicional.

En todas estas actuaciones consideramos clave el rol de nuestros proveedores, por ello promovemos la colaboración en el ámbito de la seguridad en la Red. Ejemplo de ello es el *workshop* conjunto sobre seguridad en Red con Huawei, celebrado en abril de 2013.

Esta nueva línea de actuación se aplica tanto a fabricantes como a proveedores de servicios. En febrero de 2014 cerramos un acuerdo con PriceWaterHouseCoopers para comercializar conjuntamente servicios de ciberseguridad.

En lo que se refiere a nuestra plataforma social, Tuenti, destacar que en 2013 presentó tres nuevas guías para usuarios, padres y educadores.

Asimismo, en enero de 2013 lanzó un simulador de privacidad para redes sociales.

## Conociendo las expectativas de nuestros 'stakeholders'

### 'Generación del milenio'

Telefónica y el *Financial Times* realizaron una encuesta, en la que consultaron a más de 12.000 miembros de la *generación del milenio* de 27 países. Se trata del sondeo más amplio y exhaustivo realizado hasta la fecha.

La *generación del milenio*, jóvenes de entre 18 y 30 años, tiene grandes expectativas en cuanto a la privacidad y las libertades individuales; manifiesta que debe tener derecho a elegir con quién se casa, a votar, a expresarse, a disfrutar de su privacidad y a acceder a la Sanidad.

Al 91% de sus miembros les preocupa la privacidad, la seguridad de sus datos y la información personal que circula por Internet. El 95% considera que habría que impulsar medidas de seguridad más importantes para proteger su identidad en la Red.

### Clientes

Celebramos el *Innovation Security Day*: evento que contó con la participación de más de 700 clientes. En el acto presentamos nuestra oferta de servicios de ciberseguridad para empresas y usuarios finales. Compuesta por soluciones comerciales y desarrollos propios, cubre el ciclo completo de gestión de ciberseguridad de nuestros clientes, centrándose en la prevención, la detección y respuesta.

### Instituciones y líderes de opinión

Además de las actuaciones descritas anteriormente con el nuevo marco regulatorio de Europa, el Grupo Telefónica explora

constantemente nuevos retos y enfoques para mantener la identidad personal y privada, protegiendo así los derechos a la privacidad y a la libertad de expresión. En 2013 las principales iniciativas llevadas a cabo fueron:

- Mesas redondas organizadas por European Voice y patrocinadas por Telefónica, con la participación de un amplia representación de grupos de interés pertenecientes al ámbito político, empresarial y a la sociedad civil. Entre los temas tratados, destacan la protección de datos y la ciberseguridad.
- Debates trimestrales organizados por Center for Information Policy and Leadership, en los que se abordan los retos y enfoques para mantener privada la identidad personal y proteger el derecho de expresión.
- Telefónica se sumó al Mes de la Ciberseguridad junto con el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) y las principales compañías de telecomunicaciones, que participan activamente en las acciones de sensibilización del Mes de la Ciberseguridad.
- Celebramos el III Encuentro Global de Seguridad de la Información de Telefónica, en el que se dieron cita 136 expertos de España, Brasil, EE.UU., Perú, Colombia, Chile, Argentina, Reino Unido, Alemania y República Checa. En el foro se recalcó la importancia y la necesidad de la visibilidad integrada en materia de seguridad, por ello se contó con la participación de nuestros principales *partners*: Fortinet, Westcon Afina, HP, Arbor, Alien Vault y McAfee.

El 95% de los jóvenes de entre 18 y 30 años reclama medidas más estrictas que protejan su identidad datos personales mientras navegan por la Red

## Guías de Tuenti



### Guía para usuarios

Destinada a permitir sacar el máximo partido a Tuenti, con especial énfasis en la privacidad y la seguridad.



### Guía para padres

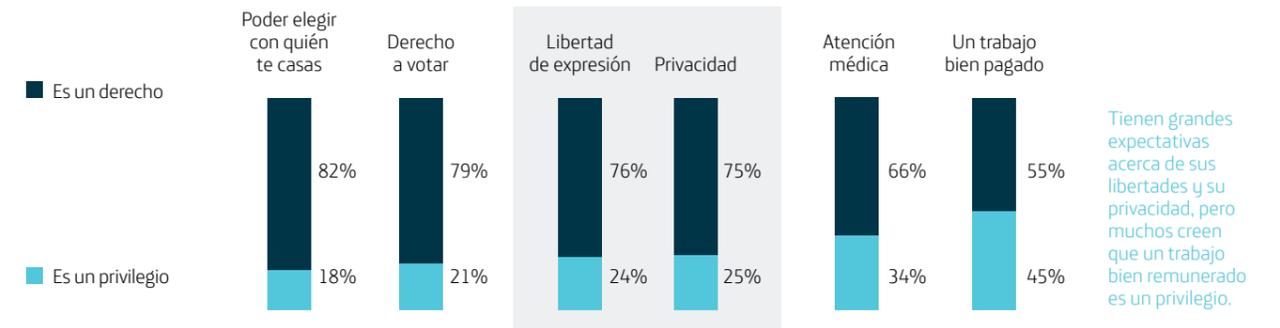
Un asistente para aprender cómo funciona Tuenti, que también enseña a los más jóvenes una navegación segura.



### Guía para educadores

Muestra cuáles son los usos pedagógicos de este red social para jóvenes y proporciona consejos de seguridad.

## Derecho o privilegio



PERSONAS

# Libertad de expresión

*El respeto a la libertad de expresión se produce a través del diálogo en gobiernos, industria, sociedad civil y otras partes interesadas*

En marzo de 2013 se constituyó oficialmente el Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y la Privacidad

En nuestros días cualquier actuación en el mundo *online*, se puede considerar un acto de libertad de expresión. Por ello, cobra más relevancia el garantizar la privacidad y así también la protección de la libertad de la expresión. Así lo ratifica Farhan Haq, portavoz alterno de la ONU: "La libertad de expresión no puede existir sin protección de la privacidad".

En este contexto, es significativa la resolución sobre *Derecho a la privacidad en la era digital* -aprobada en noviembre de 2013 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas- en la que se establece que los derechos de las personas son universales y deben ser protegidos tanto fuera de Internet como dentro de ella.

En Telefónica estamos convencidos de que la mejor forma de lograr el avance global en el respeto a la libertad de expresión y a la privacidad es a través del diálogo entre gobiernos, industria, sociedad civil (incluidos expertos sobre Derechos Humanos), inversores, organizaciones supranacionales, y otras partes interesadas afectadas.

Con este objetivo, Telefónica constituyó, en marzo de 2013, junto con un grupo de operadores y fabricantes del sector, el Grupo de Diálogo de la Industria de Telecomunicaciones para la Libertad de Expresión y de Privacidad.

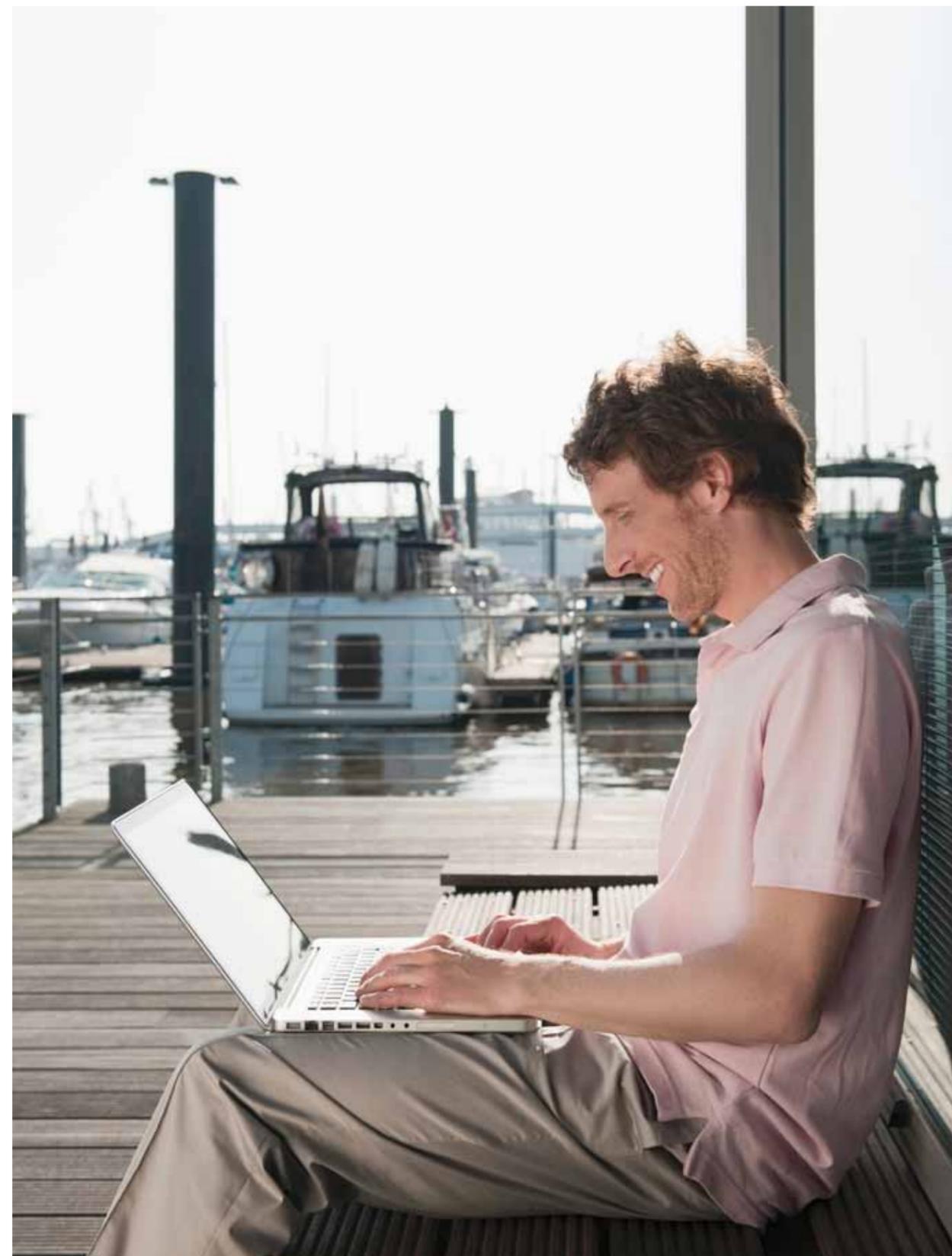
El Grupo de Diálogo ha desarrollado los *Principios Rectores para la Privacidad y la Libertad de Expresión* que abordan estos derechos en el sector de las telecomunicaciones. Los principios, firmados el 6 de marzo de 2013, proporcionan un marco común para el desarrollo de políticas corporativas y procesos relacionados con la libertad de expresión y el respeto a la privacidad en el sector, explorando específicamente la interacción y los límites entre el deber de un gobierno de proteger los derechos humanos y la responsabilidad corporativa de las compañías de telecomunicaciones de respetarlos.

Actualmente, los principios cuentan con la participación de fabricantes y operadores como Alcatel-Lucent, AT&T, Millicom, Nokia Solutions and Networks, Orange, Telefónica, Telenor Group, TeliaSonera y Vodafone.

El Grupo de Diálogo publicó recientemente el primer informe anual, donde se recoge las principales actuaciones y avances del mismo un año después de su fundación.



**Más información**  
Acceda al 'Informe anual del Grupo de Diálogo'.



## Los Principios Rectores para la Privacidad y la Libertad de Expresión en Telefónica

### Principio rector

### Programa de Telefónica

- 1 Crear y/o mantener políticas pertinentes, bajo la supervisión del Consejo de administración o equivalente, resaltando el compromiso para prevenir, evaluar y mitigar, en la medida de sus capacidades, los riesgos para la libertad de expresión y la privacidad asociados con el diseño, venta, y operación de tecnología y servicios de telecomunicaciones



- Nuestros principios de actuación revisados en 2010 reconocen el derecho a la privacidad como base de una relación de confianza con nuestros grupos de interés
- Así mismo el Grupo dispone de una Política de Privacidad aprobada por el Consejo en Marzo de 2013 que es de obligado cumplimiento en todos los países donde operamos.
- Así mismo el Grupo dispone de la figura del Chief Privacy Officer, máximo responsable de la implantación y seguimiento de la Política, que se apoya en los Data Protection Officer locales.
- En lo que se refiere a la gestión de la seguridad el Grupo dispone de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, basada en estándares internacionales y actualizada conforme a las crecientes demandas internacionales en materia de seguridad. Además de realizar formación específica sobre dichas Políticas, todos nuestros empleados tienen acceso a la misma a través de la Intranet del Grupo.

- 2 Realizar regularmente evaluaciones de impacto en los derechos humanos y utilizar procesos de debida diligencia, adecuados a la compañía, para identificar, mitigar y gestionar riesgos para la libertad de expresión y la privacidad (tanto en relación a tecnologías, productos, servicios, como en países concretos) de conformidad con los Principios Rectores para la aplicación del marco *Proteger, respetar y remediar* de la ONU

- El respeto y el compromiso con los derechos humanos es una de las bases de nuestros *Principios de Actuación*. Por ello y siguiendo el marco ofrecido por los *Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos*, en 2012, realizamos un *assessment* - con el apoyo de Business for Social Responsibility ([www.bsr.org](http://www.bsr.org)) - en todas nuestras operaciones para evaluar el impacto global de nuestra actividad. El *assessment* nos ha permitido definir un proceso formal para la gestión proactiva de los riesgos y aprovechamiento de oportunidades, además de involucrar a nuestros principales grupos de interés. El ejercicio realizado nos permitió identificar como aspectos de alto riesgo a nivel de sector la privacidad y la libertad de expresión; para trabajar en una solución global ayudamos en la creación del Grupo de Diálogo de Privacidad y Libertad de Expresión [www.telecomindustrydialogue.org](http://www.telecomindustrydialogue.org)

- 3 Crear y/o mantener procesos y procedimientos operativos para evaluar y gestionar las solicitudes gubernamentales que puedan tener un impacto sobre la libertad de expresión y la privacidad

- Telefónica dispone de procesos formales para atender los requerimientos recibidos por autoridades locales/gubernamentales. Estos procesos son responsabilidad de las áreas de Secretaría General y Seguridad de cada una de las empresas del Grupo

- 4 En la medida de lo posible, adoptar estrategias para anticiparse, responder y minimizar el impacto potencial sobre la libertad de expresión y la privacidad en el supuesto de que se reciba una petición o exigencia gubernamental ilegal, o bien se considere que los gobiernos están haciendo un mal uso de los productos o la tecnología para fines ilegítimos



- Además de los procesos formales indicados en el principio anterior, la reciente creación de las figuras del Chief Privacy Officer a nivel Global y de los Data Protection Officer, da mayor homogeneidad a los procedimientos y procesos que afectan a la privacidad de nuestros clientes

- 5 Buscar siempre el garantizar la seguridad y la libertad de los empleados de la compañía que puedan estar expuestos a situaciones de riesgo

- Salud, seguridad y bienestar en el trabajo, son los tres pilares de Telefónica no sólo para garantizar la protección de sus empleados, sino también para impulsar su satisfacción con la Compañía. En materia de seguridad física, la dirección global de Seguridad establece una serie de pautas a seguir adecuadas a los riesgos identificados en cada país, además de cubrir el propio proceso de desplazamiento

### Principio rector

### Programa de Telefónica

- 6 Sensibilizar y formar a los empleados involucrados en las políticas y procesos pertinentes

- El Grupo Telefónica ha diseñado un plan específico para formar y sensibilizar a sus empleados, en las políticas y procesos que les competen. Este programa de formación continua, se realiza tanto de manera presencial como online. Ejemplo de ello es el esfuerzo realizado en Latinoamérica donde en 2013 se incremento el número de personas formadas en Privacidad y Protección de datos en un 65%

- 7 Compartir conocimientos e impresiones, cuando sea relevante y apropiado, con todas las partes interesadas implicadas para comprender mejor el marco legal y la eficacia de estos principios en la práctica, y proporcionar apoyo para su aplicación y desarrollo



- Consideramos fundamental el diálogo continuo con nuestros grupos de interés para identificar y mitigar los riesgos, así como desarrollar nuevas oportunidades de negocio. Creemos que tanto la transparencia como el compartir conocimientos con dichos grupos es clave para impulsar estos Principios Rectores. En esta línea cabe destacar:
  - Las mesas redondas organizadas por European Voice. Entre los temas tratados abordaron la protección de datos y la ciberseguridad
  - Los debates trimestrales organizados por Center for Information Policy and Leadership donde se tratan los retos y enfoques para mantener privada la identidad personal, protegiendo así la privacidad y la libertad de los derechos de expresión
  - Nuestra participación en el *Mes de la Ciberseguridad*
  - La celebración del III Encuentro Global de Seguridad de la Información de Telefónica, en el que se reunieron 136 expertos procedentes de Europa y Latinoamérica

- 8 Anualmente, y cuando las circunstancias lo hagan necesario, informar externamente sobre los progresos realizados en la aplicación de los principios y, cuando proceda, sobre los principales eventos que se produzcan al respecto

- El presente informe sintetiza los avances realizados por el Grupo Telefónica en materia de privacidad y libertad de expresión

- 9 Ayudar en la elaboración de políticas y normativas que promuevan la libertad de expresión y la privacidad, bien de manera individual o en colaboración con otras entidades, buscando mitigar los potenciales impactos negativos derivados de políticas o regulaciones

- Telefónica cree que la mejor forma de lograr el avance global en el respeto de la libertad de expresión y la privacidad es a través del diálogo entre todos los agentes sociales implicados. Evidencia de ello es nuestro *Manifiesto Digital* ([www.digitalmanifesto.telefonica.com](http://www.digitalmanifesto.telefonica.com)) publicado en enero de 2014. El Manifiesto pone de relieve los retos y desafíos a resolver por las políticas públicas para liberar todo el potencial del mundo digital en beneficio de consumidores, empresas y administraciones públicas, a la vez que proporciona 10 recomendaciones para mejorar la experiencia de usuario en Internet y promover mayores inversiones en infraestructuras digitales

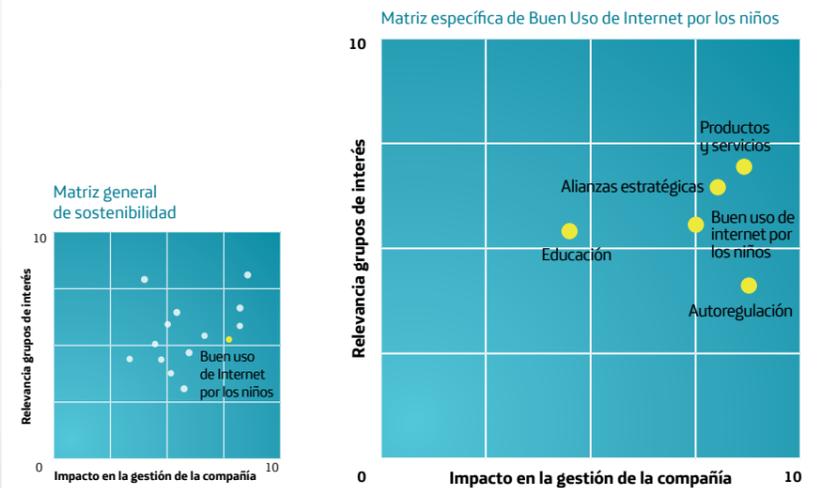
- 10 Examinar, conjuntamente, las opciones para la implementación de los mecanismos adecuados de reclamación, tal como se detalla en el Principio 31 de los *Principios Rectores de la ONU para las Empresas y los Derechos Humanos*



- Este aspecto, en debate a escala internacional, se está explorando dentro del Grupo de Diálogo



Matriz de materialidad



PERSONAS

# Buen uso de Internet por los niños

*Telefónica fomenta un entorno en el que los menores puedan usar las nuevas tecnologías de la comunicación e información evitando cualquier riesgo asociado a malos usos o desconocimiento*

Durante 2013, la estrategia de protección del menor ha evolucionado plasmándose en un reglamento interno que, además, ha recogido los acuerdos alcanzados dentro de los grupos de trabajo sectoriales en los que la Compañía ha participado, como la coalición de los CEO o la coalición de las empresas TIC.

Dicho reglamento será de obligado cumplimiento en todos los países, y las medidas se irán aplicando paulatinamente hasta alcanzar la homogeneidad en todas las acciones que llevamos a cabo en Telefónica para promover

un buen uso de nuestros servicios por los más jóvenes de la casa.

## Productos y servicios

Parte de la estrategia de Telefónica para fomentar el buen uso de sus servicios está basada en el diseño de productos y servicios específicos que favorezcan el uso positivo de las TIC tanto tanto en niños como en adolescentes, y de herramientas para prevenir que sean víctimas de abusos por parte de personas malintencionadas o que tengan acceso a contenidos inadecuados o dañinos,

sea a través de los teléfonos móviles, sea por Internet y televisión. Entre otros, ofrecemos antivirus y filtros de contenidos para garantizar una navegación segura a través de la Red. Asimismo, los contenidos para adultos en la oferta televisiva de la Compañía se ofrecen bajo un código PIN parental.

## Familia digital

En el ejercicio anterior (2012), se desarrolló, junto con el Foro Generaciones Interactivas, Familia Digital, un centro de recursos para padres cuyo objetivo es impulsar la educación

Miembros de la CEO Coalition, en 2013.



Telefónica forma parte de los Comités de Seguimiento del Código de Conducta Nacional para que los niños hagan buen uso de los servicios de móviles

digital y ayudar a padres y educadores a resolver sus dudas en torno a las TIC.

El portal ofrece contenidos de alta calidad, noticias actualizadas periódicamente y otras informaciones de interés, y cuenta con la colaboración de prestigiosas organizaciones como European Schoolnet, la Universidad de Navarra, Insafe, EU Kids Online, Childnet International, Protégeles y PantallasAmigas, entre otros. La web ya está disponible en España para la marca Movistar y próximamente estará disponible en otros países de Latinoamérica.

**'Hotlines'**

La colaboración con las *hotlines*, como canal de denuncia de aquellos contenidos que se consideren potencialmente ilegales, es una de las prioridades del Reglamento. Todos nuestros países deben insertar un icono en sus webs enlazando con la *hotline* local o, en caso de no existir en el país, a la *hotline* de su elección que sea miembro de Inhope.

Cabe destacar el caso de España donde, en colaboración con los otros operadores y Protégeles, se ha desarrollado una aplicación específica para teléfonos inteligentes y tabletas. O el caso de Colombia, donde Telefónica ha contribuido al establecimiento de la primera *hotline* latinoamericana miembro de Inhope, llamada *Te Protejo*. Esta *hotline* también cuenta con una aplicación descargable desde los principales *market stores*.

**'Aula 365' (Argentina, Colombia y Perú)**  
Aula 365 es un servicio de apoyo escolar gratuito con contenidos multimedia para toda la familia. A través de este portal, desde Telefónica ponemos a disposición de nuestros clientes de

banda ancha herramientas avanzadas de la Web 2.0 para que sus hijos aprendan, mejorando el rendimiento escolar de estudiantes de todas las edades. La web cuenta con el soporte de un profesor virtual para aclarar dudas y preguntas.

**Solución Integral en educación K-12 de Telefónica Learning Services**

Basándose en la experiencia adquirida en formación y educación a través de los últimos 10 años, ofrece una solución integral extremo a extremo en educación K12. La oferta está configurada principalmente con desarrollos propios de TLS como el entorno virtual de aprendizaje *WeClass*. Este es un entorno que incorpora actividades diversas para los diferentes perfiles que componen el centro educativo (docentes, alumnos y padres). *WeClass* permite crear *Mi clase digital*, diseñar itinerarios de aprendizaje según el nivel del alumno, disponer de un repositorio de contenidos, tener comunicación *online* directa con familias, alumnos y centro educativo, fomentar el trabajo cooperativo y, en definitiva, adoptar el uso de las TIC en el aula.

**Educación**

Entre las actividades educativas que se han desarrollado se encuentran talleres para padres (ubicados en los colegios) sobre el uso seguro de las redes sociales por los adolescentes, folletos en las tiendas, colaboración en iniciativas nacionales, etc., todo para ayudar a sacar el máximo partido de las TIC, evitando malos usos.

En 2013, Generaciones Interactivas ha formado a más de 7.000 menores, padres y profesores en el uso responsable de las TIC gracias a las sesiones impartidas por los propios voluntarios de la organización, que en España suman un total

de 55, y por las charlas tanto de los expertos de la Universidad de Navarra, como de diversos colaboradores de Foro.

**Autorregulación**

Telefónica participa en numerosas iniciativas sectoriales con el objetivo de multiplicar los esfuerzos para lograr un objetivo común: ofrecer el mejor entorno posible para los menores en Internet.

**Alianza móvil de los operadores móviles**

Telefónica es miembro fundador, desde 2008, de la Alianza de los Operadores Móviles contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales en la red, por la que, de manera proactiva, procede al bloqueo de este tipo de contenidos, siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la Internet Watch Foundation.

**Código de Conducta Nacional**

Telefónica forma parte, desde 2007, del Comité de Seguimiento del Código de Conducta Nacional para un buen uso de los servicios móviles por los menores, junto con los principales operadores españoles.

Fruto de esta colaboración se lanzó en 2011 un icono fácilmente identificable por los usuarios que, ubicado en las páginas web de los operadores, permitiese a los usuarios reportar a Protégeles, como nodo oficial de Inhope en España, aquellos contenidos que hubiesen encontrado navegando en Internet y que pudiesen ser considerados como potencialmente ilegales.

En 2012, se desarrolló una aplicación descargable para teléfonos inteligentes y tabletas, respetando el mismo icono que se había diseñado para las web, que permite reportar a Protégeles cuando se navega por Internet utilizando cualquier soporte móvil. En 2014 se presentará la versión actualizada de esta *app*.

**Coalición de los CEO para una Internet mejor para los niños (CEO Coalition)**

Durante el año 2013, todas las empresas que conforman la CEO Coalition han estado ocupadas implantando las medidas a las que se habían comprometido a principios de 2013, cuyos primeros resultados se entregaron a la Comisión Europea en enero de 2014.

Esta colaboración de la industria ha facilitado la búsqueda conjunta de soluciones que requieran la intervención de las distintas partes de la cadena de valor: profundizar en las relaciones entre la industria y las organizaciones cuyo objetivo es defender las necesidades de los niños en el entorno digital; reforzar proyectos y buenas prácticas que ya están en curso, e innovar en

productos y servicios para construir un entorno más seguro en el uso de Internet desde todas las plataformas (PC, tabletas, teléfonos inteligentes, etcétera) disponibles, y para los distintos tipos de acceso a Internet (fijo, móvil, *wifi*...), así como estrechar las relaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

**Coalición de las empresas TIC**

En enero de 2012, cerca de 30 empresas del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación anunciaron el lanzamiento de la coalición de las empresas TIC para un uso más seguro de Internet por parte de niños y adolescentes.

A finales de 2013, cada una de las empresas entregó un documento con los compromisos que asumía para cada una de las acciones de los *Principios TIC*, y que serán auditados durante 2014 por un profesional externo que, tras analizar y verificar la información suministrada por cada empresa, emitirá un informe sobre la veracidad de la información suministrada. Estos documentos serán de dominio público para que puedan ser contrastados por quien lo desee.

Los *Principios TIC* son apoyados por compañías de todos los ámbitos del sector. Desde operadores de red hasta fabricantes de dispositivos, pasando por proveedores de contenidos, motores de búsqueda, etc., basándose en una serie de cuestiones clave, como los contenidos, el control parental, la gestión del abuso o el uso inadecuado, la pornografía infantil, el control de la privacidad, así como la educación y la concienciación de los niños y adolescentes.

**Alianzas Estratégicas**

Telefónica es consciente de que, para fomentar el buen uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y de sus servicios en general, necesita aliados estratégicos como la sociedad civil, donde destaca la colaboración nacional con los nodos de Inhope y de Insafe como Protégeles, PantallasAmigas, Red Papaz, Childnet, FSM, ASI, y otras organizaciones no gubernamentales que persiguen objetivos similares al suyo. Así como participar en iniciativas promovidas por la propia industria, la Comisión Europea o la Unión Internacional de Telecomunicaciones, entre otros.

Sin estas alianzas, no sería posible llevar a cabo todas las acciones que desarrolla tanto formativas como de sensibilización, ni el sector TIC estaría en la situación de ofrecer medidas eficaces en su conjunto para lograr que sus servicios sean usados sacando el máximo partido de los mismos, evitando malos usos innecesarios.

Para fomentar el buen uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, es imprescindible contar con el respaldo de todo el sector y de la sociedad civil

PERSONAS

# Servicios más accesibles

En Telefónica estamos convencidos de que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas, empresas y administraciones públicas para que puedan Ser más.

Radio Me es un servicio creado para contribuir a reducir la brecha digital de las personas mayores y las no familiarizadas con la tecnología

Creemos firmemente que la revolución digital en la que estamos inmersos tiene que generar nuevas oportunidades para todos, y no sólo para unos pocos.

Telefónica ha entendido la necesidad de evolucionar hacia una Telco Digital, capaz de mejorar la vida de las personas. Y creemos, además, que estas posibilidades deben de estar abiertas a todos, incluyendo a las personas con discapacidad y a los mayores. En otras palabras, una Telco Digital Accesible.

Según los últimos datos publicados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la cifra de smartphones activos en el mundo supera ya los 1.000 millones, son los conocidos como *The Nex Billion*.

También existe otro grupo que supera la cifra de los 1.000 millones, al que podemos denominar *The Other Billion*, y que representa al colectivo de

personas con discapacidad en el mundo. Un grupo muy relevante al que hasta ahora no se le ha prestado una especial atención como segmento, pero que representa a un enorme número de usuarios potenciales de la tecnología móvil, en la medida en la que esta se ha convertido en un elemento clave de inclusión económica y social.

La Compañía, siguiendo las directrices de la Convención Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad y de la mano de las asociaciones nacionales e internacionales de la discapacidad desarrolla el programa Telefónica Accesible en Europa y en América Latina.

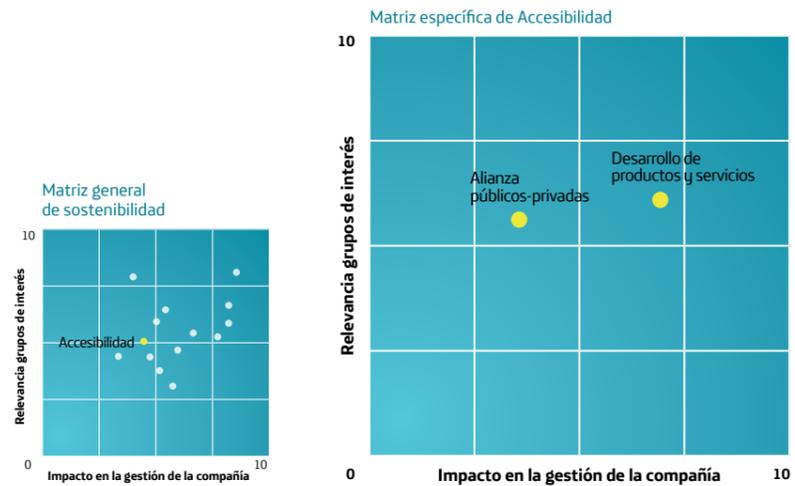
Telefónica Accesible es un proyecto transversal que además de vincular a las distintas áreas de los negocios donde Telefónica opera, vincula a los distintos departamentos que constituyen la cadena de valor de la Compañía. Este proyecto transversal se divide en cuatro grandes ejes: Liderazgo, Orientación a clientes, Cultura Interna y Difusión externa.

## Telefónica Accesible. Definición y ámbito de aplicación

Proyecto integral para impulsar la accesibilidad de las TIC, que contempla tanto la eliminación de las barreras, como la generación de oportunidades de creación de valor.



## Matriz de materialidad



## 'start-ups' del proyecto 'Wayra' para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad



**Prodeaf.** Es un software de traducción de voz y texto al lenguaje de signos portugués, con el objetivo de ayudar a la comunicación entre las personas sordas y con problemas de audición y las personas oyentes. Todo ello a través de un avatar. Está disponible a través para web, tableta y smartphone. [prodeaf.net](http://prodeaf.net)



**uSound.** Es una aplicación que mejora la calidad de vida de las personas con problemas de audición y que previene los daños auditivos a la población. uSound aprovecha la capacidad de procesamiento del smartphone para funcionar como un audífono digital, luego de ingresar los datos de una audiometría (o realizarse un test de audición desde la propia app). Usound permite la correcta audición en transmisión remota de audio, archivos de audio y vídeo. [usound.com.ar](http://usound.com.ar)



**Biglauncher.** Es una iniciativa que a través de un interface cambia los colores de la pantalla, el contraste, el tamaño, etc., de las personas con discapacidad visual y/o mayores. [www.biglauncher.com/es](http://www.biglauncher.com/es)



**Insane Logic.** iPad Apps para la educación de las personas con dificultades en el habla y el aprendizaje. Insane Logic construye herramientas de comunicación accesibles que ayudan y permiten dar voz a los que luchan por hacerse entender. [www.mychoicepad.com](http://www.mychoicepad.com)



**Remote Assistant.** Se trata de un sistema de geolocalización de un familiar/amigo con discapacidad visual para saber dónde se encuentra y, además, incorpora un vídeo para que la persona cuidadora pueda ver por dónde se dirige el usuario. De esta manera, puede avisarle ante cualquier obstáculo. Asimismo, el propio smartphone detecta los obstáculos y avisa al usuario a través de vibraciones. [www.mapzproject.org](http://www.mapzproject.org)



Radio Me. Amplía y facilita las oportunidades para comunicarse de personas de más edad.



'Walker +', desarrollado con la Universidad Carlos III de Madrid, permitirá andar a personas con discapacidad, especialmente a los niños afectados de parálisis cerebral

**Productos y servicios destacables desarrollados en 2013**

**Radio Me**

Es un servicio creado para contribuir a reducir la brecha digital de la población de mayores y de personas que, por diversas razones, no son usuarias activas de la tecnología. Permite recibir y enviar mensajes de voz a través de aplicaciones de mensajería tipo whatsapp o Line, sin necesidad de saber utilizar un *smartphone*. Cuenta con un diseño y funciones pensadas para este tipo de usuarios. A través de un aparato tan familiar como la radio y pulsando solo dos botones, las personas mayores y las no tecnológicas se conectan de forma muy sencilla e intuitiva con su familia y amigos. La persona mayor no necesita aprender a usar ninguna tecnología nueva, ni se enfrenta a pantallas desconocidas, ni se le exige dominar o saber manipular las funciones de un *smartphone*, lo que en muchos casos, le genera rechazo y abandono.

Radio Me amplía y facilita las oportunidades para comunicarse de personas de más edad y a las no familiarizadas con la tecnología, ofreciéndoles la posibilidad de integrarse en el uso de las nuevas formas de comunicación social como puerta de entrada al mundo de los servicios digitales.

**Whatscine**

Se trata de una herramienta creada conjuntamente con la Universidad Carlos III de Madrid que permite a las personas sordas y ciegas disfrutar del cine a través de un sistema de accesibilidad. Para acceder a esta experiencia el usuario sólo tiene que descargarse gratuitamente la aplicación e instalársela.

Una vez en la sala el cine, que debe tener previamente instalada la plataforma de accesibilidad, el usuario se conecta a la red integrada *Wi-Fi* de la sala y elige las opciones de subtítulos (inglés o español), subtítulo para sordos, audiodescripción o lengua de signos Española (LSE), según sus necesidades.

En 2013 se ha celebrado el 40º aniversario de ATAM, la entidad social de Telefónica experta en personas, discapacidad, y dependencia, que cuenta con 34 empresas adheridas y más de 52.000 socios entre empleados en activo

De esta manera, las personas sordas pueden disponer de subtítulos o traducir una narración en idioma extranjero, o si lo prefieren verán una imagen con un traductor en LSE sincronizada con los diálogos de la película. Las personas ciegas, de igual manera, podrán disfrutar de las películas, a través de la audiodescripción.

**Servicio 112**

Una de las mayores demandas de las personas con discapacidad es tener acceso seguro y rápido a los servicios de emergencias. Por ello, Telefónica firma un acuerdo con el Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 de Cataluña y la Federación de Personas Sordas de Cataluña para el desarrollo de una aplicación dirigida a este colectivo.

La aplicación contiene tres pictogramas que representan las emergencias más comunes: policía, bomberos y emergencias médicas, que a su vez indican situaciones de maltrato, agresiones, incendios, robos, accidentes domésticos y problemas de salud. Asimismo, incluye vídeos que ofrece consejos para minimizar los riesgos mientras llegan los servicios de emergencias.

Adicionalmente, el usuario puede tener registrados sus datos previamente para que, en cualquier situación pueda ser geolocalizado por los servicios de emergencia desde el sistema 112.

**Walker+**

En el marco de la Cátedra Telefónica de la Universidad de Alcalá de Henares (Madrid), se ha desarrollado el proyecto *Walker +*. Este dispositivo permitirá andar a personas con discapacidad, especialmente a los niños afectados de parálisis cerebral. Gracias a este equipo los más pequeños podrán caminar por el patio del colegio, en casa o en el parque.

El andador consiste en un arnés, ajustable para diferentes tallas y pesos, que se coloca en el cuerpo del niño y se sostiene sobre una estructura metálica que soporta el peso. Con un leve impulso, el pequeño puede desplazarse fácilmente. El sistema incorpora además dos botones que se asocian a un sistema electrónico y que permite activar mensajes de voz, encender o apagar luces, o utilizarlos como el ratón de un ordenador, interactuando con su entorno.

**Otras iniciativas**

Además de estos servicios lanzados en 2013, Telefónica sigue ofreciendo terminales accesibles, la factura en letra grande y braille bajo petición a través del 1004, la plataforma de teleinterpretación en LSE y el centro de intermediación en alianza con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

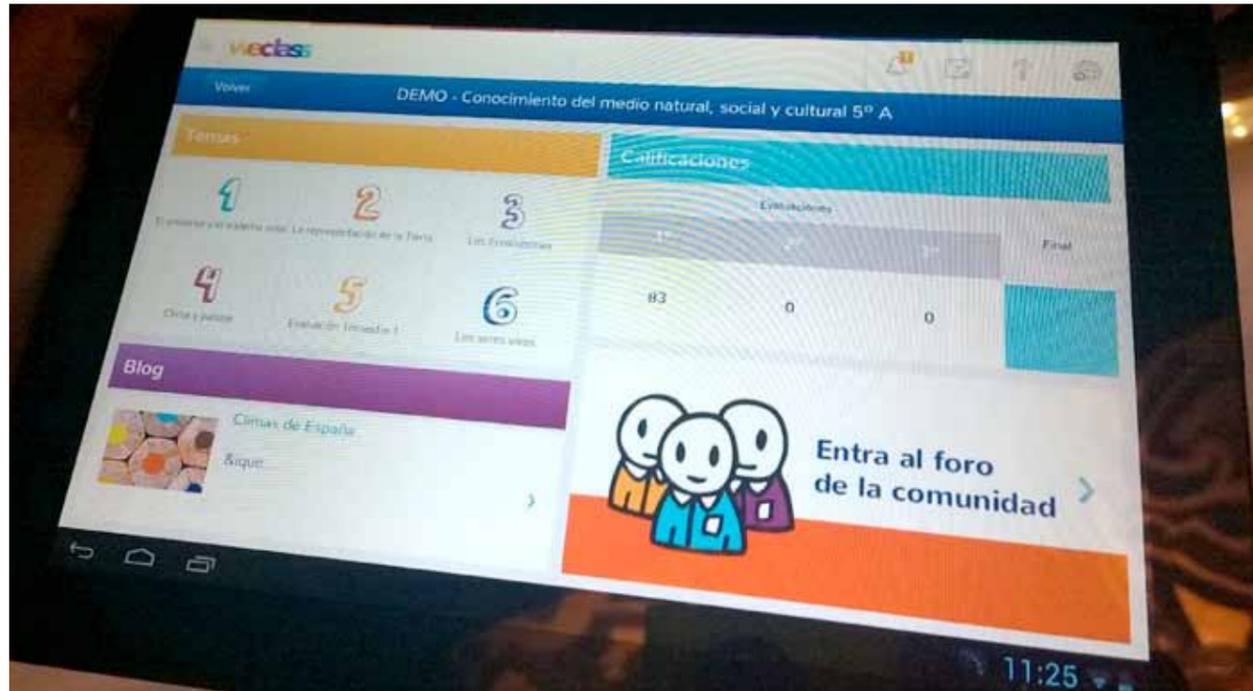
Ha continuado la formación de empleados en materia de atención a personas con discapacidad y se ha seguido trabajando en el marco de los Telefónica Ability Awards para seguir fomentando la inclusión de la discapacidad en todo tipo de negocios.

En esta línea, en 2013, el **Club Ability** desarrolló un taller en conjunto con los Premios Integra del BBVA para fomentar las Compras a Centros Especiales de Empleo (CEE) y poner en contacto a empresas que están interesadas en este tipo de compra social a estos CEE.

En 2014, Telefónica ha lanzado la tercera edición de los Telefónica Ability Awards para seguir aumentando el ecosistema de organizaciones que trabajan a favor de encontrar el valor de la discapacidad en los modelos de negocio.

También en 2013 se ha celebrado el 40º aniversario de **ATAM**, la entidad social de Telefónica experta en personas, discapacidad, y dependencia, que cuenta con 34 empresas adheridas y más de 52.000 socios entre empleados en activo. El objetivo de la Asociación es conseguir que las personas con discapacidad tengan un mejor acceso al empleo, al entender que es un aspecto clave en su integración plena. Bajo los principios de su modelo habilitador, trabaja para que las personas con discapacidad puedan desarrollarse laboralmente.

ATAM dispone de un sistema de ayudas individuales que reducen el coste económico que supone el hecho de tener una discapacidad. En 2013, concedió 3.719 subvenciones a 2.179 personas, por un importe de 6.897.015 euros y en conjunto, casi 16.000 personas en toda España se beneficiaron de la labor de ATAM a través de dos líneas básicas de actuación: la atención a familias y la integración laboral.



Telefónica Learning Services lanza wePack, una solución para colegios, pionera en el mundo educativo

PERSONAS

# La educación digital

*El uso de las TIC puede tener un importante impacto en el logro de una educación de mejor calidad y contribuye a la compartición de conocimientos innovadores, mejora la competitividad y reduce las desigualdades sociales. Telefónica Learning Services (TLS) es la compañía del Grupo Telefónica especializada en ofrecer soluciones tecnológicas integrales para la educación*

WePack es una solución integral para los centros educativos que cubre todas las necesidades del aula

La aplicación de los avances tecnológicos al mundo de la educación permite un aumento de la productividad tanto de los profesores como de los estudiantes, al incorporar sistemas que favorecen el aprendizaje personalizado y la ubicuidad en el acceso a los contenidos. Telefónica Learning Services (TLS) amplía su oferta de productos y servicios para jugar un papel protagonista en el mundo de la educación digital, con el fin de favorecer la inclusión de la tecnología en el entorno educativo, aprovechando así su potencial para integrar en el proceso a las comunidades y sectores más desfavorecidos, y ofrecer una educación personalizada que potencie las capacidades del estudiante.

Para ello, durante 2013, TLS ha lanzado una solución integral para los centros educativos a través de un paquete educativo que cubre todas las necesidades del aula: WePack. Además de la provisión de tabletas para los alumnos y para el profesor, así como la gestión, administración y la seguridad, WePack suma la conectividad de Telefónica en el aula y el asesoramiento de pedagogos y orientadores para acompañar a los profesores en el proceso de transición hacia la educación digital. Dentro de la solución, se incluye la plataforma WeClass, que es un Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA) en la que los profesores pueden volcar sus propios contenidos o aquellos de las editoriales con las que habitualmente

Las soluciones tecnológicas de Telefónica consiguen que la educación de calidad pueda llegar a cualquier estudiante, sin importar su ubicación y su situación familiar

trabajen, colgar las notas de evaluación, seguir el rendimiento de los alumnos, proponerles tareas, etc., y los alumnos y sus padres pueden consultar los contenidos, acceder a los trabajos y ejercicios, llevar su agenda, consultar las notas, etc.

Otro producto recién lanzado es weShare. Se trata de la primera tableta verdaderamente familiar, que incluye tres perfiles (padres, familia y menores) y que, gracias a un novedoso sistema de navegación segura, permite que los hijos naveguen por Internet en un entorno protegido y plenamente fiable. Además, en el caso de que se produjera alguna situación incómoda, el menor puede pulsar un botón de alarma, avisando al padre del hecho y ofreciendo la opción de denunciar *online*, gracias a la aplicación *Protégelos*, ofrecida por la asociación del mismo nombre, que es el referente español en protección del menor en Internet. Para los menores de 7 años, weShare incorpora una aplicación innovadora de Infantium que permite que el niño aprenda jugando, mientras la plataforma *aprende con él* y le propone nuevas rutas educativas en función de su evolución individual.

Para el entorno universitario, Telefónica Learning Services ha desarrollado la plataforma MiriadaX, en conjunto con Universia, que ofrece MOOCs (Massive Online Open Courses) de manera gratuita, a cualquier persona que se haya registrado como usuario (siendo el registro también gratuito). Estos cursos son ofrecidos por las más de 1,000 universidades de España y Latinoamérica que forman parte del proyecto. El estudiante sólo paga una módica cantidad si quiere obtener el certificado oficial.

También es destacable el producto YPD Box, que es una iniciativa pionera en la formación para el emprendimiento, cuyo objetivo es desarrollar el talento y el espíritu emprendedor de las personas a través de cuatro pilares: Energía, Creatividad,



Comunicación y Liderazgo. Dicha herramienta ha sido ya contratada por la Consejería de Educación de Castilla la Mancha para su implantación en el curso 2013/2014.

Con estas soluciones, y gracias al uso de la tecnología, se consigue que la educación de calidad pueda llegar a cualquier estudiante, sin importar su ubicación y su situación familiar. Y todo ello, además, en un entorno seguro y confiable.

**Hitos**

- Dar a conocer y comenzar la implantación de wePack en España
- Comenzar la distribución de weShare en España

**Retos**

- Extender la implantación de wePack y weShare a Latinoamérica y otros mercados europeos

**Best practice**

La plataforma educativa weClass ha sido implantada con éxito en el Colegio San Gabriel, en Aranda de Duero (Burgos), comenzando con un intenso proceso de formación al profesorado en cómo utilizar la tecnología para ofrecer una mejor educación a su alumnado.

## PERSONAS

## 'e-Health'

En Telefónica ponemos nuestra tecnología al servicio de una mejor sanidad para todos

En 2013 se ha presentado la nueva plataforma de Telefónica, que permite realizar un seguimiento monitorizado de pacientes crónicos

## Europa

El Parkinson, una patología neurodegenerativa que afecta a la habilidad motora de las personas que la sufren, ha sido el foco de dos proyectos en los que ha participado Telefónica I+D: HELP y REMPARK, que se han desarrollado dentro de un marco de financiación europeo. Se trata de proyectos de investigación para la telemonitorización de síntomas motores y gestión remota del tratamiento en tiempo real de esta enfermedad.

En 2013, Telefónica I+D también ha participado en otro proyecto europeo de investigación, *Mobilesage*, en el que se diseña el primer servicio móvil de ayuda bajo demanda, pensado específicamente para personas mayores, utilizando tecnologías de proximidad como NFC y códigos QR para simplificar la interacción con el entorno y conseguir ayuda instantánea.

También en este ejercicio destaca la presentación, en la jornada de e-Salud celebrada en Cantabria, del nuevo servicio de la Compañía para realizar un seguimiento monitorizado de los pacientes crónicos. Esta plataforma, que fue uno de los servicios más destacados en el último *Mobile World Congress* de Barcelona, suscita cada vez más interés entre los profesionales de la salud, que ven en ella una posibilidad para proporcionar una vida independiente y autónoma a los pacientes en su propio domicilio. El sistema ha sido desarrollado para facilitar una

atención sanitaria completa y continua fuera del entorno hospitalario. Las enfermedades crónicas representan en la actualidad alrededor del 80% de los costes sanitarios. En este sentido, Telefónica ha identificado los servicios de e-Salud como una de las áreas prioritarias para investigar el desarrollo de aplicaciones innovadoras que contribuyan a aumentar la calidad de vida de las personas y mejorar la productividad del sistema.

## Latinoamérica

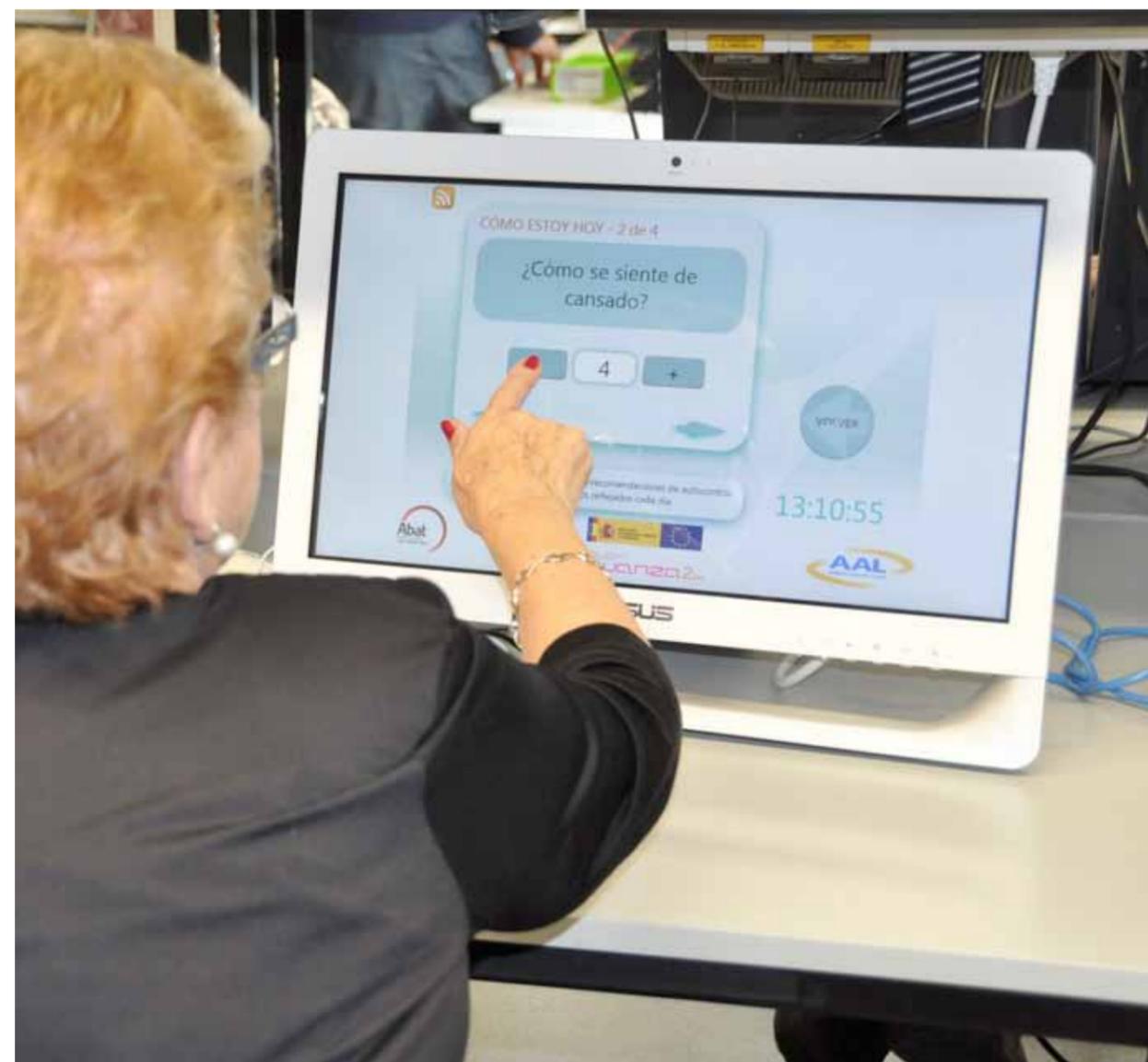
Las prestaciones de e-Health de Telefónica se han reforzado en 2013 con nuevas adquisiciones, entre las que destaca *Axismed*, realizada a principios del año pasado. Se trata de la mayor compañía brasileña de gestión de asistencia a pacientes crónicos, para ofrecer servicios integrados de e-Health a servicios de salud y a grandes empresas, así como a los 90 millones de clientes de *Vivo* en Brasil.

La llegada de *Axismed* a Telefónica nos permite ampliar el modelo de atención, gracias a la plataforma multicanal de gestión remota de pacientes desarrollada por Telefónica y a la gran capilaridad de la red comercial de nuestra Compañía. La combinación del conocimiento en la gestión de enfermedades crónicas de *Axismed*, junto con la experiencia en tecnología y servicios basados en comunicaciones del Grupo Telefónica, posibilitará el desarrollo de servicios innovadores para las operadoras de salud y el mercado corporativo.

## Best practice

En 2013, fue lanzada la plataforma online *Vivo Mais Saudável*. Además de ser un sitio donde los usuarios tienen la oportunidad de contratar los servicios de salud móviles de *Vivo*, la plataforma ofrece diversos servicios de salud, muchos

gratuitos, consejos de profesionales conocidos en su especialidad, ofrece la posibilidad de programación de citas médicas online y la compra de productos de farmacia debido a la asociación con *Netfarma*. Más información.



Help, un innovador proyecto para tratar a enfermos de Parkinson a distancia y en tiempo real"



Más información en la web 'e-Health' de Telefónica.

# 6. Sociedad\_



El papel clave de las 'Telco' en la construcción del mundo digital\_

La innovación en Telefónica\_

Inclusión digital\_

Soluciones para situaciones de emergencia\_

Voluntariado\_

Acción social\_

El apoyo al emprendimiento\_

SOCIEDAD

# El papel clave de las Telco en la construcción del mundo digital

*Las telecomunicaciones se encuentran en el centro de la Revolución Digital. Ellas harán posible que todos y todo estén conectados, generando grandes oportunidades para el sector. Creemos que la tecnología debería estar al alcance de todas las personas para ampliar sus perspectivas personales y profesionales*

En 2013 ya se han alcanzado los 7.000 millones de móviles, y en 2014 ya hay más terminales que habitantes

La Revolución Digital evoluciona deprisa y en grandes cifras. Y la conectividad, que está en la base de esta revolución haciéndola realidad, también avanza. En 2013 se alcanzaban los 2.800 millones de internautas, un 40% de la población mundial. Todos ellos acceden a Internet a través de las redes de telecomunicaciones. Con 760 millones de hogares conectados y 2.200 millones de conexiones de banda ancha móvil, vivimos en un mundo totalmente conectado.

Las redes sociales llegan de modo instantáneo a tanta gente como casi el equivalente de la población de Brasil, siendo determinantes en algunos recientes y profundos movimientos sociales y políticos.

Los ciclos de innovación son más cortos y los consumidores están deseosos de hacerse con la última novedad. Un nuevo dispositivo personal conectado tipo *wearable* (relojes, gafas, pulseras, pulsómetros...), un coche conectado, contadores o domótica inteligente, *drones* de control o los nuevos servicios de una ciudad que se hace inteligente... "Internet de las Cosas" está despegando.

Estamos también a las puertas de cambios disruptivos en el modelo productivo, con *Big Data* o *cloud computing*, o incluso las impresoras 3D que deslocalizan la producción como nunca antes. Todo esto es posible gracias a la conectividad de banda ancha y abre posibilidades de reinención y transformación en múltiples sectores e industrias. Servicios financieros, seguridad, salud, educación, publicidad, administraciones públicas o contenidos son algunos de los sectores que están incrementando su eficiencia y abriendo nuevas oportunidades de negocio en este nuevo mundo digital.

El tráfico de Internet se ha disparado en la era de los *smartphones*, con el vídeo como el servicio que más influye en su crecimiento. Un quinto del todo el tráfico de Internet se genera ya desde dispositivos móviles. Y los usuarios y las empresas quieren más.

Para hacer realidad esta revolución y la oportunidad que supone, las redes necesitan renovarse y transformarse. Más de un 50% de la población mundial ya disfruta de cobertura 3G.



Y los usuarios esperan ya las velocidades que ofrece el LTE. Asia está ya pensando en la quinta generación. La tecnología está disponible y la renovación de las redes es vital para hacer frente a la demanda y hacer realidad las oportunidades en el sector.

Y esto es sólo el principio. En 2013 se han alcanzado los 7.000 millones de móviles, pero en 2014 ya hay más móviles que población mundial. Con sólo un 30% de los móviles con conectividad de banda ancha, el potencial de crecimiento es enorme. El tráfico por usuario pasará de 440 MBytes en 2013, a 3,8 GBytes en 2018 y el tráfico total se multiplicará por 11.

A "Internet de las Cosas" le sucederá "Internet de Todo" y según las previsiones, en 2020 se alcanzarán los 50.000 millones de conexiones. Queda todavía un 99% de conexiones por realizar.

No cabe duda, las oportunidades generadas por la revolución digital existen y están ahí para el sector de las telecomunicaciones que las hace posibles.

## Las Telcos hacen posible Internet y los nuevos servicios digitales



### La Revolución Digital en cifras

**1.770**  
millones de 'smartphones' en el mundo

**2.800**  
millones de internautas en el planeta

**2.200**  
millones de conexiones de banda ancha móvil

**50.000**  
millones de conexiones en 2020

**50%**  
de la población mundial dispone de cobertura 3G

**11 veces**  
crecerá el tráfico total en cinco años



El sector de las TIC, con su nuevas tecnologías y su capacidad de innovación, encabeza la revolución digital

### Las TIC en el centro de la solución

Hoy en día, un *smartphone* de gama media posee mayor capacidad de procesamiento que los equipos con los que contaba la NASA cuando envió el primer hombre a la Luna. Saltos tecnológicos de semejante magnitud no se producen con demasiada frecuencia. Hoy generamos tantos datos en unos pocos días, como todas las generaciones anteriores de la Humanidad hasta la aparición de Internet. Y es el sector de las TIC, con sus nuevas tecnologías y su capacidad de innovación, el que está alimentando la economía digital e impulsando este periodo de cambio radical.

Internet está presente en nuestra vida cotidiana: en casa, en el trabajo y en el ocio. En la actualidad, Internet pone en contacto a una tercera parte de la humanidad y su influencia está transformando todas las sociedades en sus aspectos tanto económicos, como ambientales y sociales.

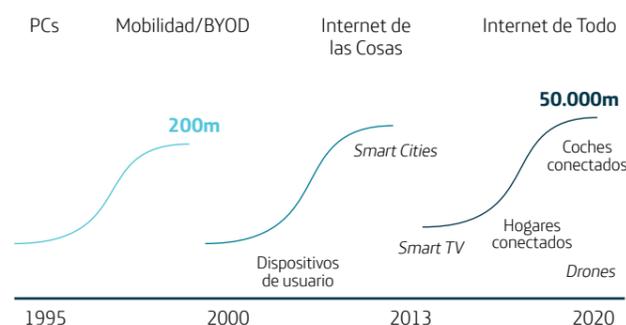
El abanico de posibles aplicaciones para hacer un mundo más sostenible es enorme: de las ciudades inteligentes a las aplicaciones *e-Health*, pasando por las tecnologías limpias, los sistemas inteligentes de compra, los contadores inteligentes, la automatización doméstica, el ahorro energético y los productos de seguridad remota.

Numerosos estudios internacionales demuestran que la banda ancha y el uso de Internet impulsan el crecimiento económico y la productividad. [Más información.](#)

→ Un 10% más de penetración del acceso a Internet por banda ancha se traduce en un incremento del PIB de 1,5%. [Más información.](#)

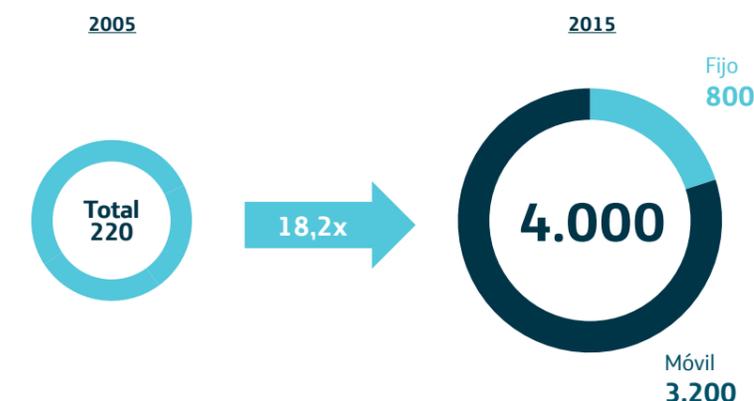
→ La inversión en TIC genera mayor crecimiento de la productividad que otras inversiones de capital. [Más información.](#)

### Objetos conectados

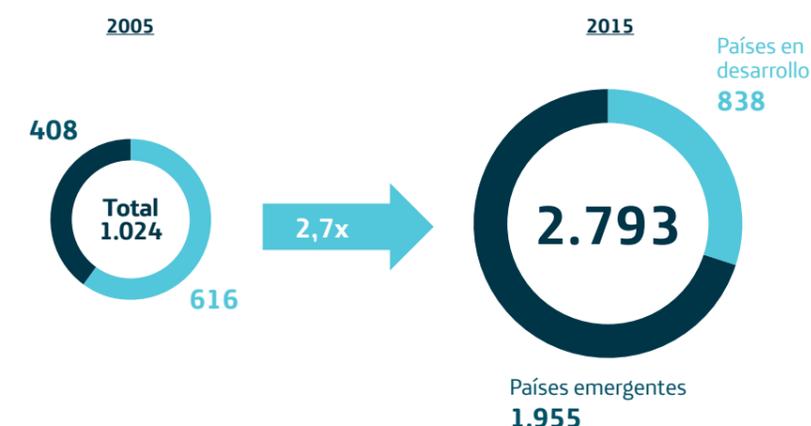


### Nace la Nueva Internet

Del fijo a 'desde cualquier sitio'  
Conexiones de banda ancha (en millones)



De los países desarrollados a las economías emergentes  
Usuarios de Internet en todo el mundo (millones)



La explosión de los datos  
Tráfico global sobre IP (exabytes/mes)



→ La digitalización ha incrementado la producción a escala mundial en 141.000 millones de euros a lo largo de los dos últimos años y ha generado 6 millones de puestos de trabajo en el mismo plazo. [Más información.](#)

→ Un 10% de aumento en el índice de digitalización de un país genera un incremento del 0,75% en el PIB per capita y un descenso del 1,02% en la tasa de paro. [Más información.](#)

→ En los países en vías de desarrollo, la digitalización podría contribuir a sacar de la pobreza a más de 500 millones de personas a lo largo de la próxima década. [Más información.](#)

→ La economía digital está creando nuevos puestos de trabajo, abriendo las puertas de los mercados laborales y generando modelos de negocio totalmente nuevos. [Más información.](#)

Nuestro objetivo es ofrecer productos y servicios digitales que ayuden a mejorar la vida de nuestros clientes, aprovechando al máximo todas las posibilidades que brinda la tecnología. Desde el desarrollo de nuevas sistemas para que los usuarios puedan comunicarse con sus familiares y amigos, hasta el apoyo a empresas y gobiernos para que aborden nuevas oportunidades, mejoren sus operaciones y aumenten la eficiencia.

Entre los servicios más relevantes desde el punto de vista de la sostenibilidad que impulsamos desde Telefónica destacamos aquellos relacionados con la educación, la salud, la accesibilidad, las *smart cities* y los servicios Green de telecomunicaciones.

SOCIEDAD

# La innovación en Telefónica

Un año más aumenta el porcentaje destinado a innovación respecto a los ingresos del Grupo (el 10,8% en 2013 frente al 9,3% en 2012), ello nos permite mantener ventajas competitivas contribuyentes al progreso

La inversión en I+D de Telefónica supone el 8% del total de la inversión empresarial en toda España, y ha sido la mayor inversión de una operadora en Europa en 2013

## El impulso de la I+D

2013 ha sido un año relevante para la I+D de Telefónica. En el 25 aniversario del nacimiento de Telefónica I+D, Telefónica fue reconocida como la operadora de telecomunicaciones que más había invertido el año anterior en I+D en Europa y la segunda del mundo, según la Comisión Europea. Además, es destacable que la inversión en I+D en España por parte de nuestra compañía supone un 8% del total de la inversión empresarial.

A 31 de diciembre de 2013, en Telefónica I+D contábamos con una plantilla de 689 profesionales de 18 nacionalidades ubicados en Barcelona, Granada, Huesca, Madrid, Valladolid, São Paulo y Londres. Además, en 2013 hemos inaugurado en Santiago de Chile un nuevo centro de innovación que se centrará en las Tecnologías de la Información y Comunicación y desarrollo de las *Smart Cities* (ciudades inteligentes).

En Telefónica no solo proyectamos nuestra vocación innovadora en nuestra propia actividad y productos, también hemos impulsado durante 2013 la innovación en terceros, actuando como catalizadores del sistema nacional de I+D, a través

de políticas de innovación abierta, tanto con fondos de capital riesgo (Américo e Innvierte, este último en colaboración con el CDTI), como con nuestra aceleradora *Wayra* y nuestro programa *OpenFuture*, de fomento de la actividad emprendedora. Este papel de impulsores de la innovación también se manifiesta en nuestro apoyo y contribución en las diferentes *Campus Party* o en la organización de distintos *hackathons* abiertos y concursos, entre otras iniciativas.

En 2013, ha destacado también la colaboración con otras operadoras e instituciones europeas en el marco de diferentes programas impulsados por la Unión Europea, además de la colaboración con más de 150 universidades y centros de investigación españoles y extranjeros.

## Innovación para mejorar la vida de los consumidores

Durante 2013, en Telefónica hemos enfocado nuestra actividad innovadora en áreas fundamentales para la mejora de la calidad de vida de los consumidores, como son el *Machine-to-Machine* (M2M), *cloud*, seguridad, vídeo, *Big Data*, aplicaciones y servicios financieros.

Así, lanzados ya los primeros dispositivos con sistema operativo abierto Firefox OS, el objetivo en 2013 ha sido la democratización de los *smartphones*, mediante un aumento de la colaboración con Mozilla, para desarrollar más teléfonos inteligentes que sean accesibles tanto en mercados emergentes como para el público en general.

En M2M, la innovación se ha centrado en la gestión de servicios relacionados principalmente con las *Smart Cities*, la eficiencia energética y la movilidad. También se ha orientado de forma destacada a la *Internet de las Cosas* (*Internet of Things*) y su adopción en el ámbito urbano, industrial, y como habilitador para la creación de servicios.

Otro proyecto de innovación destacable ha sido el liderazgo que Telefónica está ejerciendo en el desarrollo de la plataforma europea de Internet del futuro *FI-WARE*. Las ciudades que despliegan esta plataforma crean un ecosistema donde los datos abiertos y la *Internet de las Cosas* (*IoT*) permiten a los emprendedores crear servicios novedosos. La ciudad de Sevilla ha elegido ya esta plataforma para fomentar desarrollos que mejoren los servicios públicos y la calidad de vida de sus ciudadanos, y en Telefónica tenemos la intención de llevar la plataforma *FI-WARE* a aquellas regiones de Latinoamérica donde estamos presentes y comprometidos.

## Patentes

En Telefónica sabemos que el conocimiento e invenciones generados a través de nuestra innovación crean un patrimonio intangible que se refleja, entre otros elementos, en las patentes. Durante 2013, Telefónica ha registrado 82 patentes (87 en 2012), de las cuales 70 han sido registradas a través de la Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM) y 12, en la USPTO. De las patentes solicitadas en la OEPM, 57 son solicitudes Europeas (EP) y 13 internacionales (PCT).

## Innovación social y ambiental

En el entorno de las telco digitales, se están produciendo avances muy significativos en áreas fundamentales para el futuro de nuestra Compañía, como son los que están teniendo lugar en *Big Data*, *e-Health*, M2M, etc. Estos avances pueden tener un importante impacto en la mejora de la sociedad y del medio ambiente, así como en la privacidad de los consumidores. Por eso, en Telefónica tenemos presentes estos aspectos ambientales y sociales desde las primeras fases de desarrollo de la investigación y la innovación.

Algunos ejemplos claros, de cómo los aspectos sociales entran a formar parte de la esencia conceptual de la innovación en Telefónica, han sido las investigaciones sobre *Big Data* en el análisis del impacto de las medidas del gobierno mexicano para contener el brote de gripe A de 2009 (virus H1N1), y el estudio del impacto en la movilidad de las personas durante determinados desastres naturales sufridos en México.

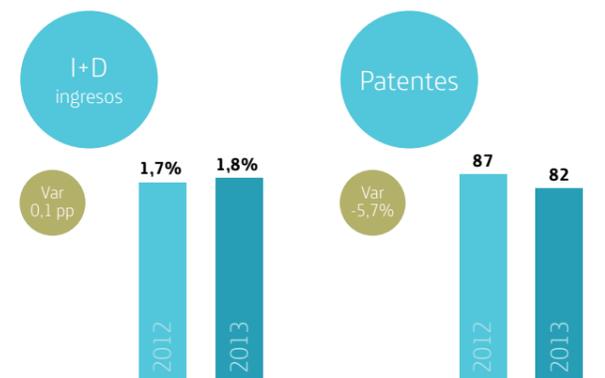
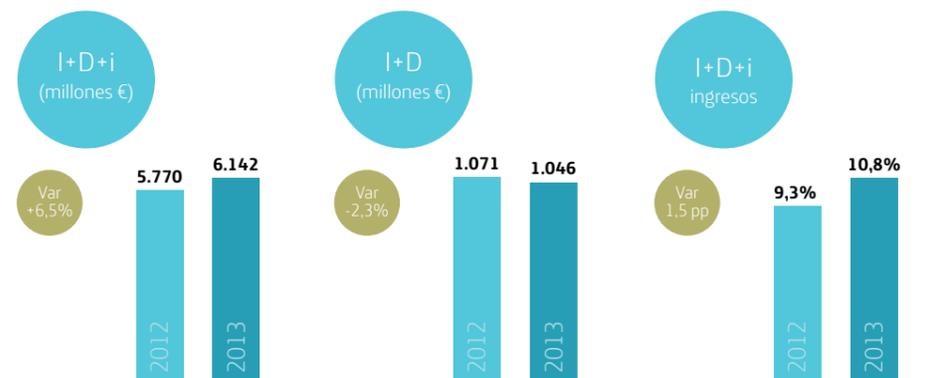
Respecto al papel que juegan los aspectos ambientales en la investigación y desarrollo de nuevos productos y servicios, en 2013 ha destacado la selección de Telefónica como proveedor de futuros servicios de medición inteligente en el Reino Unido, que resultarán clave para la gestión de los sistemas de energía de manera más eficiente y reducir las emisiones de carbono.

## Hitos

- ➔ Comercialización de los primeros modelos Firefox OS
- ➔ Comercialización de 'Radio Me' como ejemplo de servicios basados en innovación social

## Retos

- ➔ Gestión de la eficiencia energética mediante contadores inteligentes



SOCIEDAD

# Inclusión Digital

En Telefónica desarrollamos una serie de programas para que los menos favorecidos puedan acceder a las tecnologías y se beneficien de ellas

'M-Inclusion' considerado por la Comisión Europea ejemplo de colaboración entre Europa y Latinoamérica (para Horizonte 2020)

## 'M-Inclusion'

*M-Inclusion* es un proyecto cofinanciado por la Comisión Europea y puesto en marcha por un consorcio liderado por Telefónica y formado por Econet, Futura Networks Colombia, Innovation Engineering, el Instituto Nokia de Tecnología de Brasil, la Universidad Peruana Cayetano Heredia y la Universidad Politécnica de Valencia.

La iniciativa nació en 2011 con el objetivo de crear un marco de cooperación entre desarrolladores de soluciones móviles de Europa y Latinoamérica, y diferentes entidades y organismos de usuarios finales, así como definir la hoja de ruta para lograr la inclusión digital a través de la tecnología móvil de los colectivos en riesgo de exclusión, dirigiendo las conclusiones a distintos grupos de interés.

El proyecto se ha centrado en brindar soluciones móviles a personas con discapacidad, enfermedades crónicas, sectores con bajos ingresos y poblaciones aisladas. Al mismo tiempo, se promueve la innovación orientada al usuario y la búsqueda de soluciones móviles económicas.

Alrededor de *M-Inclusion* se ha constituido un grupo de *stakeholders*, cuyos integrantes actúan como consejeros del consorcio *M-Inclusion*, y que está compuesto por un grupo multidisciplinar de entidades altamente interesadas y comprometidas con los intereses de *M-Inclusion*. El grupo de *stakeholders* ha sido constituido para proporcionar a la Comunidad *M-Inclusion* con un alto nivel de *expertise* relacionado con los temas de inclusión, desde un punto de vista técnico y social. El grupo de *stakeholders* tiene una sección específica en la web donde se da promoción a sus actividades.

Uno de los hitos del proyecto ha sido la elaboración de una hoja de ruta en la que se identifican las claves para hacer realidad la inclusión a través de las soluciones móviles para los actores implicados en esta transformación: usuarios y sus organizaciones, desarrolladores móviles, organismos públicos, entidades de financiación y socios industriales.

### Para los usuarios finales

- El número de terminales y aplicaciones para móviles de bajo coste está creciendo muy rápido.
- La evolución de la banda ancha en regiones de Latinoamérica. Los estándares de 3G y 4G serán las principales palancas para el crecimiento en el área.

- Servicios nuevos y más inclusivos ofrecidos por tecnologías móviles.

### Para los desarrolladores

- El tamaño del mercado en Latinoamérica: 600 millones de consumidores potenciales.
- Las operadoras invertirán en estándares 4G y HTML5 como nuevo lenguaje de desarrollo.
- Nuevas fuentes de financiación: el *crowdfunding* para *start-ups* y desarrolladores.

### Para los organismos públicos

- Las implementaciones de banda ancha contribuyen directamente al crecimiento de la economía.
- Cultura digital para reducir la brecha digital.
- La industria móvil contribuye a la financiación pública a través de los impuestos.

### Para los organismos financieros

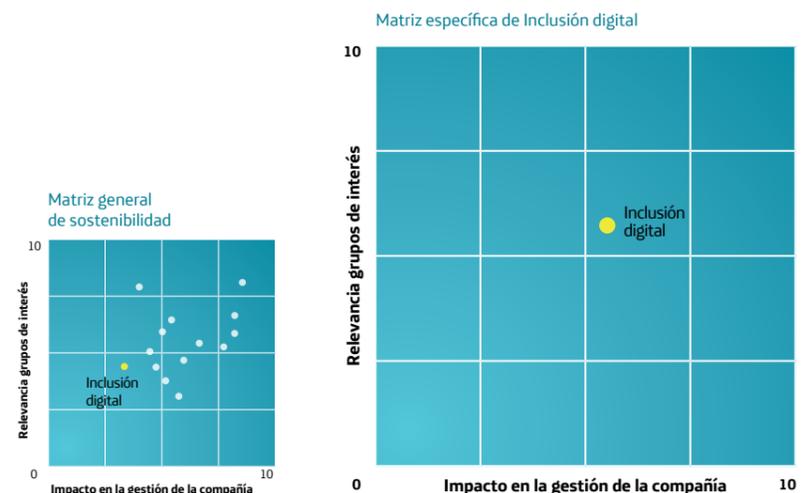
- La introducción de la banda ancha está directamente asociada al incremento del PIB del país.
- La flexibilidad de precios: los cargos por banda ancha móvil se reducen y los dispositivos *low cost* están disponibles.

- Las tecnologías móviles tienen un importante potencial para cambiar la vida de millones de personas.

### Para los socios industriales

- Los dispositivos de bajo coste fomentarán el crecimiento y la demanda del tráfico por parte de la población.

## Matriz de materialidad



- Las agencias reguladoras recientes están trabajando en la reducción de impuestos y la eliminación de barreras.
- Las mejoras en las regulaciones y licencias en telecomunicaciones facilitarán la implementación de infraestructuras.

Además de recoger estas claves, la hoja de ruta (*roadmap*) de *M-Inclusion* también incluye las necesidades de los usuarios finales (desde una perspectiva general y desde una perspectiva más particular, teniendo en cuenta los grupos de interés que participan), las soluciones TIC adecuadas para estas necesidades, las brechas y las tendencias tecnológicas emergentes para abordar plenamente los objetivos de inclusión digital en la salud, la educación, la economía y la movilidad en Latinoamérica.

Actualmente, las personas que visiten la plataforma web pueden dialogar, participar en el proyecto y acceder a los servicios que ofrece el portal, entre ellos, los de innovación abierta, para encontrar financiación y *partners*, o el *marketplace* de aplicaciones móviles, que actualmente cuenta con más de 4.300 aplicaciones.

Dentro de *M-Inclusion*, se han planteado dos retos llamados *Apps4change* que quieren reconocer la

solución móvil que mejor favorezca la inclusión digital. La primera edición, lanzada en 2012, contó con la participación de 120 personas de 15 países, y algunas de las aplicaciones propuestas pueden ser descargadas de forma gratuita. El ganador fue el ecuatoriano Byron Llerena, de 26 años, por su propuesta *Blanco y Negro*, un novedoso *software* para Android dirigido a personas con discapacidad visual.

En su segunda edición, celebrada en 2013, el español Javier Gonzalo ganó con su aplicación *MicroHealth*, una *app* que permite a los pacientes y a los padres de niños con problemas de hemofilia, u otras coagulopatías congénitas, monitorizar el progreso del tratamiento en tiempo real y compartir evidencias y conclusiones con los profesionales de la asistencia sanitaria.

Además, durante 2013, *M-Inclusion* ha sido galardonada por la Asociación Española de Usuarios de los Servicios de Telecomunicación e Información (Autelsi) con el premio al Mejor Proyecto de 2013, por su compromiso social y medioambiental. También recibió el reconocimiento de los IV Premios Corresponsables en la categoría de Gran Empresa, impulsados por la Fundación Corresponsables, que distingue a las iniciativas más innovadoras y sostenibles en el ámbito de la Responsabilidad Social.

## 'M-Inclusion'



- Innovación de servicios en tecnología móvil más inclusivos para usuarios
- Nuevas fuentes de financiación para *start-ups* y desarrolladores
- El desarrollo de la banda ancha impulsa el crecimiento de la economía



## La Amazonía brasileña está hoy conectada con el mundo gracias a la banda ancha y el 3G de Telefónica

### Conexão amazônica

Las tecnologías de la información y la comunicación transforman de manera significativa la vida de las personas, un ejemplo de ello es que la Amazonía brasileña está hoy conectada con el mundo gracias a los servicios de Internet de banda ancha y de la tecnología de tercera generación (3G) que ofrece Telefónica.

Desde 2009 el municipio de Belterra, con una población cercana a los 16.000 habitantes, cuenta con estos servicios de telecomunicaciones gracias a una alianza entre Vivo (de Telefónica), Ericsson y la colaboración de la agencia no gubernamental brasileña Saúde e Alegria, quienes desarrollaron un proyecto de inclusión digital que ha contribuido al cierre de la brecha geográfica de comunidades remotas del estado de Pará, en el norte del país.

La llegada de los servicios de telecomunicaciones ha supuesto desarrollos significativos para la región, entre ellos destacan un mejor acceso a la salud, la educación y el crecimiento económico. De acuerdo con las investigaciones de las Facultades Integradas do Tapajós, cerca del 90% de las personas opina que el teléfono móvil cambió para mejor su día a día, el 53% considera que ha contribuido activamente a la creación de empresas y la generación de puestos de trabajo.

Durante la ejecución del proyecto se descubrió que el río Tapajós estaba actuando como un espejo de aumento del rango de la señal 3G. Esto ha permitido que el barco hospital *Abaré*, que navega a lo largo del río y proporciona servicios de salud a los habitantes de las más de 70 comunidades, pueda conectarse a la red de banda ancha. Los médicos a bordo del *Abaré* pueden comunicarse hoy con sus colegas de todo el mundo y enviar radiografías y otras imágenes de diagnósticos. Así, miles de personas que viven en la Amazonía se benefician de una atención médica de calidad.

Además, el *Abaré* está utilizando su conexión de banda ancha móvil para ofrecer a las comunidades del río Tapajós programas de educación con el apoyo de las universidades locales.

Este proyecto ganó el premio Global Mobile 2013 al mejor producto móvil, *Iniciativa o el Servicio para Mercados Emergentes*.

### 'Intégrame'

*Intégrame* es un proyecto de Telefónica Perú que acerca servicios de telecomunicaciones a zonas rurales alejadas del país con altos niveles de pobreza. Esta iniciativa, que tiene su origen en el año 2006, nació como un modelo alternativo para el desarrollo de infraestructura de servicios públicos, que pretende acortar la brecha digital y

fomentar la inclusión digital a través de alianzas público-privadas para promover el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas rurales.

A través de la tecnología inalámbrica, el programa ofrece servicios de telefonía móvil, telefonía fija, teléfonos públicos, acceso a Internet y televisión digital por satélite, aprovechando las eficiencias generadas por el uso de una única red para todos los servicios.

En 2013, se han atendido a más de 229 localidades rurales, lo que ha permitido beneficiar a habitantes de sectores como Piura, La Libertad, Ancash, Moquegua, Tacna, Cajamarca, Ucayali, Pasco, Junín, Cusco, Puno y Huancavelica.

Este proyecto se ha convertido en un referente de los programas de desarrollo sostenible siendo galardonado en los International Business Awards (Stevies), los cuales reconocen las mejores estrategias y actuaciones en el ámbito de los negocios a nivel global. Además, la iniciativa también fue premiada como una de las mejores prácticas de Responsabilidad Social de América del Sur y uno de los mejores productos de telecomunicaciones a nivel mundial.

### 'Pescando con redes 3G

*Pescando con redes 3G* es un proyecto que fue lanzado en 2010 para promover el desarrollo económico y social de la ciudad de Santa Cruz Cabrália, en el sur de Bahía, en Brasil, a través de la inclusión digital y social de los pescadores y criadores de ostras.

Durante la primera fase de este proyecto, los pescadores en Cabrália recibieron dispositivos móviles con crédito y usaron redes 3G para acceder a información en tiempo real sobre las condiciones de pesca y los precios en el mercado. Además, se diseñaron aplicaciones de *software* para brindar a los pescadores apoyo en sus actividades mediante el análisis e información sobre navegación, clima, mercadotecnia, ventas directas y soporte técnico.

Otra de las iniciativas desarrolladas consistió en la formación y capacitación a los pescadores en el uso de estas nuevas tecnologías, por ello se crearon centros de capacitación en Santa Cruz Cabrália y en un barco capaz de llegar a comunidades más alejadas. Como resultado, los pescadores vieron aumentar sus ingresos, y mejoraron la eficiencia de su comercialización.

En total, aproximadamente 60 pescadores de siete comunidades se beneficiaron directamente de este proyecto y más de 750 miembros de la comunidad y negocios locales se beneficiaron indirectamente.



## 'Intégrame', es un proyecto de Telefónica Perú para acercar las telecomunicaciones a las zonas rurales más pobres y alejadas

En la fase dos del proyecto los participantes recibieron una aplicación de realidad aumentada que usa la plataforma Vuforia de Qualcomm para tener acceso a datos, imágenes y videos sobre el proyecto Pesca con Redes 3G, información sobre la comunidad y restaurantes que están aunados al proyecto, información turística y un juego para crear conciencia socioambiental.

De igual manera se han creado instrucciones sobre el cultivo de ostiones como una alternativa sustentable a la pesca tradicional durante la temporada baja. La adición del cultivo de ostiones al comercio pesquero de Santa Cruz Cabrália ha aumentado la tasa de empleo y los ingresos por familia en la región.

Entre las últimas actividades que se han desarrollado en este proyecto se destaca el nuevo Centro para la Educación y la Innovación Pesca con 3G Nets (CEIT PR3G), instalado en un edificio donado por la ciudad, que ofrece cursos de formación para los locales. Mediante el uso de *tablets* y *smartphones*, los participantes se conectan a través de la red 3G de Telefónica Vivo a una plataforma en línea con herramientas de desarrollo que les permiten crear contenido digital localizado y aplicaciones móviles únicas. El proyecto afectará a más de 4.000 personas en Santa Cruz Cabrália y a otras 5.000 personas en otras comunidades cercanas.

Entre los reconocimientos que ha recibido este proyecto se encuentran el tercer lugar del premio Tecnologías Sociales de la Fundación Banco de Brasil y el premio OI pantalla Viva Móvil.

### 'WawaRed'

*WawaRed. Conectándose para una mejor salud materno-infantil en el Perú*, es un proyecto en colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que consiste en la implementación de una historia clínica electrónica para la atención prenatal de las mujeres embarazadas, de bajos recursos de Perú.

El proyecto busca brindar una solución a los problemas de mortalidad materna en Perú a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC), promoviendo una mejora de la salud materno-infantil y contribuyendo al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4, 5 y 6.

La iniciativa funciona a través de SMS, mediante los cuales se envía información personalizada sobre temas de nutrición, vitaminas, signos alarmantes y recomendaciones para potenciales problemas durante el embarazo. Los mensajes están relacionados con el perfil de salud y edad gestacional de la paciente. En el proyecto también se ha implementado un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), que consiste en una central telefónica con mensajes de voz pregrabados con información de interés para las usuarias.

Tras la puesta en marcha de *WawaRed* se está permitiendo el acceso de unas 5.000 embarazadas al sistema de salud, brindando mejores condiciones sanitarias, tanto para las madres como para los bebés.

Teniendo en cuenta los primeros resultados obtenidos, se está trabajando en la ampliación del programa a través de *WawaRed Plus*, el cual busca ir más allá de la etapa del embarazo y ofrecer acompañamiento al menos durante el primer año de vida del bebé, con recordatorios de citas, vacunas, recomendaciones para el cuidado, alimentación, desarrollo, etcétera.

### Otros proyectos destacados

En México hemos puesto en marcha un proyecto de telefonía rural que arrancó en el mes febrero de 2013 con la presencia en la Feria Internacional de Franquicia 2013 México y durante los primeros meses del año se hizo difusión en diversos foros como la FIF en Guadalajara, en la Expo PyMes 2013. Durante el año, este proyecto ha beneficiado a 6 municipios en los 2 estados donde se ha instalado, beneficiando a más de 22.000 personas en total.

Durante el pasado ejercicio hemos llevado a cabo también proyectos relevantes de inclusión financiera en Brasil, como el servicio Zuum vía MFS, joint venture entre Telefónica Vivo y MasterCard, que se basa en una cuenta corriente de pre-pago celular, pensada especialmente para una importante parte de la población brasileña que no cuenta con las facilidades de pago de una cuenta bancaria. Se calcula que en Brasil el 36% de la población no posee una cuenta bancaria, 4 entre 5 personas utilizan dinero como su principal medio de pago y solamente el 13% de la población utiliza tarjeta de crédito como su principal medio de pago. Al mismo tiempo que Zuum promueve la inclusión digital, explora una oportunidad de negocio.



**16.000** personas en la Amazonía cuentan con servicios de telecomunicaciones



**9.000** pescadores tendrán formación de calidad en la zona de Bahía (Brasil)



**5.000** embarazadas de Perú tendrán acceso al sistema de salud gracias a WawaRed

## SOCIEDAD

# Respuesta a situaciones de emergencia

Los planes de continuidad de negocio resultan un elemento clave para mejorar la eficacia de los equipos de seguridad y alerta ante situaciones de emergencia tanto ambientales como sociales

Telefónica trabaja por la excelencia en la coordinación y gestión de emergencias, aportando su infraestructura de comunicaciones y su conocimiento

## Desastres naturales

El Grupo Telefónica desarrolla y mejora en todos los países en los que opera los planes de continuidad de negocio que aseguran, en la medida de lo posible, unos servicios de comunicación que funcionen con normalidad en caso de que ocurra cualquier eventualidad. Dichos planes respetan las normas internacionales y se elaboran teniendo en cuenta las características y los riesgos de cada región. Su implementación suele suponer la creación de plataformas de comunicación para dar soporte a las operaciones y agilizar la recuperación en caso de caídas de los sistemas en situaciones catastróficas. Además, el hecho de que esté presente en diferentes países permite a las operadoras locales apoyarse unas en otras siempre y cuando lo necesiten.

→ **México.** En septiembre de 2013 los fenómenos meteorológicos *Ingrid* y *Manuel* dejaron en el país un importante balance de contingencias, muertes e infraestructuras dañadas que afectó a 371 municipios de la zona. En esa situación de emergencia humanitaria, Telefónica fortaleció el servicio de su red con baterías adicionales y permitió llamadas gratuitas en los centros de atención al cliente, entre otros servicios, para facilitar las comunicaciones de los afectados. Estos servicios llegaron a la totalidad de la población objetivo y se recibieron más de 500 consultas en las líneas de atención telefónica.

→ **España.** Minutos después de la tragedia ferroviaria de Santiago de Compostela, nuestros equipos de Operaciones ya estaban movilizados y se había constituido un gabinete de crisis. Se instalaron en tiempo récord 24 líneas fijas a disposición de los familiares, se reprogramaron en modo emergencia todas las estaciones base de la ciudad para dar prioridad a la voz, se instalaron líneas *wifi* abiertas, se reforzaron y monitorizaron los servicios de atención y emergencias como el 061, el 112 o los teléfonos del SERGAS. Además, se distribuyó a las familias cargadores para sus teléfonos móviles, a fin de que no se quedaran en ningún momento sin comunicación. También se habilitó el despliegue técnico necesario para que los medios de comunicación pudieran realizar su labor informativa sin problema.

## Alertas sociales

Telefónica trabaja por la excelencia en la coordinación y gestión de emergencias, aportando su infraestructura de comunicaciones y su *know how* como integrador de servicios de emergencias, lo que le permite ofrecer un sistema integral que se adapta a las necesidades concretas del centro, integrándose con sus propios sistemas, procesos y procedimientos.



Los centros de emergencias implantados por Telefónica han ganado varios premios EENA (European Emergency Number Association). En 2009, a la *Excelencia*; en 2010, a la *Mejor Integración Tecnológica de servicios de emergencia*, y en 2012, al *Mejor Centro de Emergencias*. En 2014 estamos nominados en la categoría de *Mejor Centro de Emergencias*.

La aplicación de telefonía móvil 'Libres', desarrollada por Telefónica España y compatible con cualquier *smartphone* para la prevención de la violencia de género, ha recibido **4.000 descargas** en el primer mes desde su presentación. El sistema ofrece una amplia gama de información sobre los recursos a los que puede acceder cualquier mujer que sufra malos tratos para iniciar el camino de salida a su delicada situación. Estructurada en ocho campos, la aplicación Libres ofrece un test con preguntas sencillas para identificar situaciones de malos tratos, incluye un enlace a una serie de pasos básicos para comenzar a dejar atrás la lacra de la violencia de género y propicia el contacto con el 016 o con el 112 en caso de emergencia.

La aplicación también facilita información sobre medidas de autoprotección e incorpora un listado de testimonios de mujeres que salieron de la violencia de género y que, a día de hoy, son protagonistas de una nueva vida. Y además, el

contenido de Libres se completa con material didáctico sobre la violencia contra las mujeres, a fin de aumentar la concienciación.

Por otra parte, **Telefónica colaboró con la European Emergency Number Association (EENA)** en el *Día Europeo del Teléfono Único* de emergencias, cuyo propósito es divulgar que, desde cualquier país de Europa, se puede contactar con policía, ambulancias y bomberos llamando simplemente al 112 desde cualquier teléfono o cabina.

En Centroamérica, **Telefónica Costa Rica** ha colaborado en la celebración del *Hackathon contra la Violencia Doméstica*, convocado por el Banco Mundial con el apoyo de SecondMuse, que tuvo lugar en nuestra sede corporativa y que contó con la participación de 40 personas. Tecnólogos y programadores que, en conjunto con expertos, trabajaron en grupos durante dos días para producir prototipos de soluciones tecnológicas y diversas propuestas para combatir la violencia temprana en la pareja, mejorar el seguimiento institucional a mujeres en riesgo, identificar alternativas al castigo físico y detectar violencia intrafamiliar en la población estudiantil universitaria.

## SOCIEDAD

# Voluntariado

*Si tienes la voluntad de cambiar el mundo, lo único que necesitas es una buena oportunidad. Aquí las construimos entre todos*

En 2013, un total de 26.614 empleados del Grupo dedicaron 195.906 horas a proyectos solidarios

Desde Fundación Telefónica damos vida a la idea de ofrecer oportunidades para cambiar el mundo con el programa *Voluntariado Corporativo de Telefónica*. Una oportunidad con la que nuestros empleados pueden hacer realidad iniciativas solidarias en 24 países. De este modo, Voluntarios Telefónica canaliza y promueve la acción social de los empleados del Grupo que quieren aportar una parte de sus recursos, sus conocimientos, su tiempo y su ilusión en beneficio de la comunidad y de sus colectivos más desfavorecidos.

En 2013 hemos sido 26.614 voluntarios activos de Telefónica con un total de 195.906 horas de dedicación.

Algunos de nuestros proyectos más exitosos durante 2013 han sido:

### 'Vacaciones solidarias'

*Vacaciones Solidarias* es un programa de voluntariado en cooperación internacional que consiste en la participación de voluntarios de Telefónica, durante dos semanas, en distintos proyectos que se realizan en varios países de Latinoamérica.

Estos proyectos se han elaborado en colaboración con organizaciones del programa *Proniño*, de Fundación Telefónica, que busca contribuir a la erradicación del trabajo infantil en Latinoamérica.

### 'Mentoring' del programa 'Think Big'

En 2013 fueron 1.102 los voluntarios que ejercieron durante el año de mentores de los jóvenes del programa *Think Big* de Telefónica, un proyecto dirigido a jóvenes entre 15 y 25 años, que tiene por objetivo formarles en habilidades sociales y de gestión de proyectos.

Estos mentores fueron seleccionados entre los profesionales de Telefónica con un perfil requerido de:

- Habilidad para motivar
- Perseverancia
- Solidaridad
- Humildad
- Alto grado de integridad y confidencialidad
- Capacidad para abordar las conversaciones de *mentoring* sin juicios previos
- Madurez afectiva y paciencia
- Flexibilidad y creatividad
- Respeto hacia las capacidades de las personas
- Valor para cuestionar las actitudes victimistas



Más información  
En la web de  
'Yo Digo Aquí Estoy'



SOCIEDAD

# La acción social en Telefónica

Telefónica ha mantenido prácticamente el porcentaje destinado a acciones sociales: 0,23% sobre los ingresos del Grupo, el 98% del cual ha sido aportación monetaria

Se han destinado 10 millones de euros a acciones e iniciativas encaminadas a mejorar las condiciones socioeconómicas de las personas

En 2013, Telefónica destinó 128.885.493 euros a acciones sociales, según la metodología del estándar LBG verificada externamente. Esta cantidad supone una caída del -18,5% respecto a la del año anterior pero su porcentaje sobre los ingresos del Grupo se mantiene prácticamente estable: un 0,23%, dos décimas menos que en el año anterior. El 98% de esta cifra fue aportación monetaria.

El Modelo LBG es una metodología innovadora que permite medir, gestionar, evaluar y comunicar las contribuciones, logros e impactos de la acción social empresarial en la comunidad, de manera comparable con otras entidades.

## Desarrollo socioeconómico

Acciones e iniciativas encaminadas a mejorar las condiciones socio-económicas de las personas: cerca de 10 millones de euros frente a 12,2 millones en 2012.

### Proyectos más destacados

→ **Programas de educación en innovación de Fundación Telefónica**

**Beneficiarios:** 7.986 profesores en Aulas Fundación Telefónica, 14.537 profesores con formación en innovación educativa, más de 50.000 docentes en su faceta *online*.

Innovación en Competencias del siglo XXI es el espacio de innovación educativa donde se muestran las experiencias más relevantes sobre los nuevos modelos educativos en este nuevo siglo. Trata metodologías de aprendizaje que fomentan las competencias del siglo XXI, poniendo especial atención en las competencias digitales. Permite, de forma transparente, realizar un seguimiento de las actividades de las aulas innovadoras y del trabajo de sus docentes, evaluando y cuantificando los resultados obtenidos en colaboración con agentes académicos externos al proyecto. Se ha logrado

implantar con éxito los laboratorios *El Tiempo* y *Mi móvil al servicio de la comunidad* y convertirlos en actividades replicables en otros centros educativos.

→ **Patrocinio del 'Mobile World Capital Barcelona'**

Su objetivo es generar las condiciones óptimas para que empresas y agentes de distintos tipos puedan llevar a cabo la transformación digital, y que todo ello se traduzca en un impacto en la comunidad.

La Fundación Mobile World Capital Barcelona, constituida el 13 de marzo de 2012 y responsable de gestionar la capitalidad, está gobernada por un patronato formado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, la Generalitat de Catalunya, el Ayuntamiento de Barcelona, Fira de Barcelona y GSMA, entidad que representa los intereses de más de 800 operadores de móvil y más de 200 empresas del ecosistema móvil en todo el mundo.

## Arte y cultura

Acciones e iniciativas encaminadas a la promoción y el acceso al arte y la cultura en el conjunto de la comunidad: 17,3 millones de euros frente a 22,9 millones en 2012.

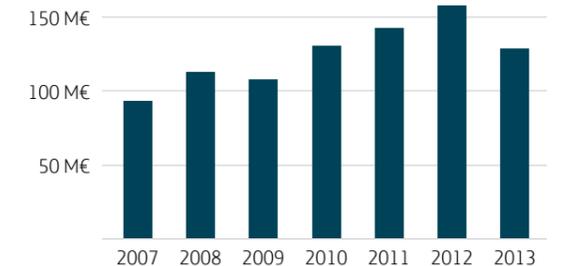
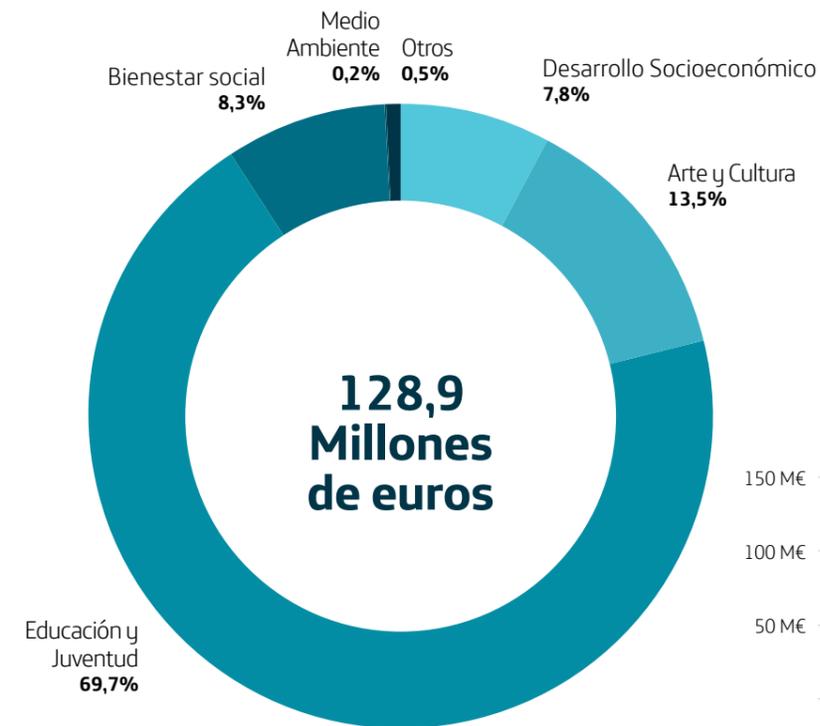
**Beneficiarios:** cerca de 1 millón de asistentes en exposiciones y eventos.

La división Arte y Cultura Digital de Fundación Telefónica crea, difunde y comparte el conocimiento cultural y tecnológico relacionado con los contenidos, lenguajes, formatos y canales propios de la sociedad digital.

La acción artística y cultural se articula principalmente en torno a los Espacios Fundación Telefónica de Buenos Aires, Lima, Madrid y Santiago de Chile. Se trata de centros culturalmente vivos, espacios abiertos al ciudadano en los que tienen lugar

## Acción social

En 2013 Telefónica destinó 128,88 millones de euros a acción social, un 18,5% menos que el año anterior, representando un 0,23% de los ingresos netos del Grupo. El 98% de esta cifra fue aportación en caja.



El criterio de calificación de los proyectos aplica la metodología London Benchmarking Group y está verificado externamente por LBG. Su objetivo es medir el impacto de sus acciones, ayudar en las relaciones con la comunidad y facilitar su cumplimiento

exposiciones, debates, conciertos, talleres o instalaciones de luz y sonido.

### Proyectos más destacados

→ **Arte y Tecnología de Fundación**

El Espacio Fundación Telefónica de Madrid ha seguido durante el año la línea expositiva basada en la obra de fotógrafos de fama internacional, como las imágenes de estrellas de cine y de pop del británico Terry O'Neill, la reflexión gráfica sobre la mujer y el Islam de Shirin Neshat o el naturalismo costumbrista del gallego Virxilio Vieitez. Adicionalmente, el arte digital también ha tenido protagonismo a través del montaje *data.path* del japonés Ryoji Ikeda, un túnel electrónico exclusivo creado a partir de las imágenes y del sonido del *Big Data*.

Entre los proyectos más relevantes de 2013 en Latinoamérica destacan la exhibición *World Press Photo 2013*, en Chile; el evento *Arte y óptica; La velocidad de las comunicaciones*, en Lima y la Feria Tecnológica, en Buenos Aires.

→ **Digitalización de la Biblioteca Nacional de España**

Telefónica está llevando a cabo el proyecto de digitalización de los fondos patrimoniales de la Biblioteca Nacional de España: libros, manuscritos, cartografía, fotografías, grabados... y la difusión de los mismos a través de Internet en la Biblioteca Digital Hispánica de la Biblioteca Nacional. El objetivo del proyecto es la difusión del patrimonio en Internet y el incremento de contenidos en español en la Red aportando más de 25 millones de páginas de distintos tipos de obras que podrán ser consultados de forma libre y gratuita en la Red abierta.



Más información  
En la web de  
Fundación Telefónica



La inversión en acciones e iniciativas destinadas a la integración de la juventud en general, y a la educación en particular ha sido de 89,8 millones de euros



### Educación y juventud

Acciones e iniciativas destinadas a la integración de la juventud en general, y a la educación en particular: 89,8 millones de euros frente a 101,9 millones en 2012.

#### Proyectos más destacados

##### → Programa 'Proniño'

**Beneficiarios:** 471.848 niñas, niños y adolescentes atendidos en diez años, y 1.932 personas de ONG formadas.

El más reciente informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), publicado en 2013, estima en 168 millones los niños en el mundo que se encuentran en situación de trabajo infantil, una cifra que ronda el 11% del conjunto de la población infantil. De esa cifra, casi 18 millones de menores se encuentran en Latinoamérica y Caribe, de los cuales más de 9,5 millones realizan trabajos considerados como peligrosos.

Desde Fundación Telefónica contribuimos a través del programa *Proniño* a la erradicación del trabajo infantil en Latinoamérica apoyando una escolarización de calidad con el apoyo de la tecnología. Protegemos a la infancia y preparamos a los futuros ciudadanos de la sociedad digital.

##### → VII Encuentro Internacional de Educación 2012-2013

Iniciado en abril de 2012 para responder a la pregunta *¿Cómo debería ser la educación del siglo XXI?*, este macroevento se extendió a lo largo de 18 meses y a lo ancho de 9 países, arrastrando a 50.000 docentes en su faceta *online* y a más de 9.000 asistentes en sus 70 eventos presenciales, recogiendo por el camino las aportaciones de 300 ponentes de nivel internacional.

Expertos en educación de la talla de Roger Schank, Alberto Cañas, David Albury, Stephen Downes y Juan Domingo Farnós, han contribuido en la fase 2013, con sus visiones heterodoxas y a menudo disruptivas, a darle forma a esta reflexión colectiva.

El producto final del VII Encuentro queda resumido en la publicación digital *20 claves educativas para 2020*, que al final de 2013 había sido descargada de la web de Fundación Telefónica 13.687 veces.

##### → Premios Apps Fundación Telefónica

Premios APPS Fundación Telefónica es un certamen que busca proyectar la creatividad de jóvenes programadores de aplicaciones para el sistema operativo que Firefox ha creado para móviles. Los ganadores han recibido becas de trabajo en distintas empresas del Grupo Telefónica así como plazas en el nivel 2 del programa Think Big, pues una de las metas perseguidas con esta iniciativa es impulsar las oportunidades profesionales de los jóvenes. Esta acción se



engloba dentro del objetivo general de impulsar el estudio de materias STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) entre la juventud como una forma de aumentar su empleabilidad.

### Bienestar social

Acciones e iniciativas que tienen como objeto mejorar las condiciones y calidad de vida de colectivos en riesgo en la comunidad: 10,7 millones de euros frente a 11,3 millones en 2012.

#### Proyectos más destacados

##### → Ability Awards

El Club Ability es una red de interés común que busca compartir y mejorar de manera consistente las mejores prácticas que han sido identificadas a través de los Telefónica Ability Awards en las diferentes categorías: *Compromiso de la Alta Dirección y Liderazgo de los Empleados; Reclutamiento y Selección; Accesibilidad; Orientación a clientes; Desarrollo Profesional y Formación; y Prevención y Retención.*

Las 48 Compañías y Organizaciones Ability, finalistas a los premios, han demostrado que en la actualidad las empresas españolas están realizando iniciativas pioneras que merece la pena compartir y dar a conocer. Así, el Club se convierte en un espacio de colaboración para intercambiar buenas prácticas que ayuden a estas entidades a abordar nuevos retos y seguir mejorando.

El Club Ability genera conocimiento y opinión que ayuda a otras empresas y organizaciones a integrar de la discapacidad en sus procesos de negocio.

##### → Atam

**Beneficiarios:** casi 16.000 personas en España

ATAM, la entidad social de Telefónica experta en personas, discapacidad y dependencia, está constituida como una organización sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública por el Consejo de Ministros en 1977.

Durante este año 2013 se ha celebrado el 40º Aniversario de su fundación. El bagaje de tantos años de trayectoria han dotado a la Asociación de una experiencia acumulada en el desarrollo de su fin social: la prevención y la provisión de apoyos que permitan la integración social de las personas con discapacidad.

Hoy, ya son 34 las empresas de Telefónica adheridas y más de 52.000 socios entre empleados en activo, jubilados, prejubilados y desvinculados de estas empresas. Empresa y trabajadores aportaron en el año 2013 más de 14 millones de euros, lo que representó el 82% de los ingresos totales de la asociación.

### Otros

Acciones e iniciativas que tienen como objeto mejoras en campos diversos no contemplados en los bloques anteriores.

Para mejorar las condiciones y calidad de colectivos en riesgo en la comunidad se han destinado 10,7 millones de euros

SOCIEDAD

# Apoyo al emprendimiento: Open Future\_

Telefónica apoya a los jóvenes y nuevos emprendedores a través de la plataforma Open Future, que suma los proyectos de 'Wayra', 'Talentum', Campus Party y 'Think Big', entre otros

Open Future es la iniciativa que engloba todos los proyectos de Telefónica dirigidos a apoyar a jóvenes y emprendedores para impulsar sus proyectos en todas sus etapas de crecimiento. El objetivo es utilizar la experiencia, la conexión con las comunidades financieras y el tamaño de mercado de Telefónica para orientar el desarrollo de proyectos viables hacia la innovación, mediante un modelo que da visibilidad al talento y lo conecta con inversores.

Para facilitar el acceso a mercados de los proyectos de los jóvenes y nuevos emprendedores, Telefónica -a través de la plataforma Open Future- ha puesto en marcha numerosas iniciativas en estos últimos años, como son Think Big, Talentum, Campus Party, Wayra, Telefónica Ventures y Américo.

Con ayuda de sus 'partners', Telefónica aspira a crear un 'hub' global para promover el talento y la innovación



Con esta plataforma, Telefónica ofrece al emprendedor un apoyo integral y continuo a su proyecto, con un modelo único, que va desde las etapas más tempranas, donde el proyecto es tan solo una idea, hasta las etapas más avanzadas del lanzamiento comercial de la *start-up*. Además, a través de las alianzas con nuestros socios, podemos llegar a más gente y hacer que nuestras iniciativas sean más globales, generen más impacto y multiplicar la entrada de talento.

Telefónica tiene la firme convicción de que la innovación tecnológica y el impulso del talento es la mejor arma para impulsar el crecimiento económico y el empleo en todos los mercados. Open Future es la plataforma que capitalizará al máximo las oportunidades que brinda el ecosistema de innovación que ha creado Telefónica. De este crecimiento se beneficiarán todos y todos podrán *Ser más\_*

Talentum	Wayra	Think big	Campus Party	Crowdworking		
desde 5 a 25 años						
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Disponible en 8 ciudades de España</li> <li>■ 6 Cursos tecnológicos</li> <li>■ 11 tiendas Movistar</li> <li>■ Impacto a 5.000 niños y adolescentes como objetivo hasta 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 4.000 Candidatos</li> <li>■ 8% Seleccionados</li> <li>■ 300 Talentum Startups</li> <li>■ 20 Aceleradoras</li> <li>■ Colaboradores</li> <li>■ 20 universidades</li> <li>■ 3 Empresas</li> <li>■ 3 Fundaciones</li> <li>■ 3 Ayuntamientos</li> </ul>	<b>España</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 217 becas en 2013</li> <li>■ 557 nuevas contrataciones en 2013*</li> <li>■ 100 becas previstas en 2014</li> <li>■ 300 contrataciones previstas para 2014</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ + de 1300 emprendedores en la Comunidad Wayra</li> <li>■ + 315 'start-ups' aceleradas</li> <li>■ 22.080 proyectos recibidos desde 2011.</li> <li>■ 14 academias en 12 países</li> <li>■ 22.080 ideas y proyectos recibidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proyectos desarrollados 3.338</li> <li>■ 260 eventos</li> <li>■ Participantes 54.577</li> <li>■ + de 1.000 voluntarios colaborando como mentores</li> <li>■ 6,9 millones de euros invertidos</li> </ul>	<b>Brasil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ + de 7600 innovadores</li> <li>■ 5.000 \$ para impulsar cada proyecto seleccionado</li> </ul> <b>Colombia</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ + de 300 innovadores</li> </ul> <b>Reino Unido</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ + de 10.000 Innovadores</li> <li>■ 8 escenarios y cerca de 250 ponentes</li> </ul>	<b>Chile</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1500 m<sup>2</sup> en el edificio de Telefónica Open Future en el centro de Santiago de Chile.</li> <li>■ 100 personas diarias</li> <li>■ Proyectos: 300 proyectos anuales</li> </ul> <b>Ecuador</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 430 m<sup>2</sup> en Quito</li> <li>■ Usuarios: 40 personas</li> <li>■ Proyectos: 10-12 proyectos</li> </ul> <b>España</b> (próximas aperturas) <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 970 m<sup>2</sup> en Isla de la Cartuja en Sevilla</li> <li>■ 450 m<sup>2</sup> en la Ciudad de la Cultura de Santiago de Compostela (A Coruña)</li> </ul>

\*Procedentes de las 569 becas concedidas en 2012.

SOCIEDAD

# Apoyo al emprendimiento: 'Wayra' \_

'Wayra' es el programa acelerador de puesta en marcha de ideas promovido por Telefónica, creado para buscar y cultivar los mejores talentos en el ámbito tecnológico. 'Wayra' invierte, de media, en un proyecto nuevo cada tres días, y crea casi tres trabajos nuevos cada día

'Wayra' busca que nuevas empresas, que operan en áreas estratégicas para Telefónica, logren consolidarse en el menor tiempo posible

Wayra es el instrumento que ponemos en manos de la innovación emergente y las *start-ups*, para que aprovechen la expansión global y liderazgo en el mercado que tiene nuestra Compañía. Los emprendedores ven en esta unión el inmenso potencial de poder distribuir sus ideas en los mercados en los que Telefónica está presente con más de 320 millones de clientes, además del acceso a su vasta red de *partners* y negocios en todo el mundo. Para Telefónica, Wayra es el ámbito perfecto para identificar y ayudar al talento a ser competitivo en el menor tiempo posible. Gran parte de los proyectos que Wayra acelera están enfocados a las áreas estratégicas claves para el negocio, desde aplicaciones OTT, hasta *cloud computing*, pasando por servicios financieros.

A punto de cumplir tres años de vida operativa, Wayra ya cuenta con 14 academias para emprendedores en pleno funcionamiento, distribuidas en 12 países. De esta manera, la presencia en Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España (Madrid y Barcelona), Irlanda, México, Perú, Reino Unido, República Checa y Venezuela, hacen de Wayra una aceleradora con un espíritu plenamente global.

Las academias son espacios de encuentro y trabajo, diseñadas arquitectónicamente de acuerdo a las últimas tendencias en *co-working*. Con acceso a la mejor tecnología y mentoría, interactuando con otros proyectos y con facilidades para la conectividad con el resto de países donde Wayra está presente. Hasta el momento, Wayra lleva ya aceleradas más de 300 empresas a lo largo de su operación, a un promedio de una cada tres días. Estas empresas son a su vez dinamizadoras de empleo y actividad comercial, ya que rápidamente buscan recursos técnicos y nuevas profesiones, como desarrolladores y especialistas en diseño y experiencia de usuario.

Durante 2013, Wayra ha convocado en más de 10 ciudades a cientos de inversores de capital riesgo en distintos eventos de este tipo, mostrando el potencial de las empresas en su cartera. En noviembre celebró su segundo *demoDay*

internacional, simultáneamente en Londres y São Paulo, al que asistieron más de un centenar de inversores, *business angels* y destacados emprendedores de Europa, Latinoamérica y Estados Unidos. Allí, 16 *start-ups* en representación de nueve países tuvieron la oportunidad de presentar sus productos y oportunidades de inversión a los referentes de la comunidad inversora internacional.

No obstante, el trabajo de una aceleradora no culmina en la graduación de sus empresas, sino que continúa con la búsqueda permanente de más y mejores talentos. A partir de 2013, Wayra recluta a *start-ups* y emprendedores mediante un nuevo esquema de convocatorias que ya no distingue países. Wayra tendrá tres convocatorias anuales que ofrecerán, de forma abierta y simultánea, plazas en las distintas academias a cualquier emprendedor del mundo que desee postular su proyecto. Este nuevo modelo surge de la necesidad de acompañar el ritmo y velocidad con los que las nuevas tecnologías emergen –ya descentralizadas y desde cualquier lugar del mundo– y de brindar más herramientas para que las academias puedan acelerar estos proyectos con mayor agilidad y flexibilidad.

## 'Wayra' en números

Más de 315 *start-ups* aceleradas de un total de 22.080 proyectos recibidos desde 2011. La tasa de ingreso en Wayra es menor que la de Harvard (aproximadamente de 1,8%).

Las 14 academias están presentes en siete países de Latinoamérica (Brasil, Argentina, Colombia, México, Perú, Chile y Venezuela); y en cinco países de Europa (España, Reino Unido, Alemania, Irlanda y República Checa), agrupando una población de 108 millones.

Con un área total de más de 10.000 metros cuadrados destinados a la aceleración de proyectos y la innovación, las academias representan juntas un espacio que supera la extensión de dos campos de fútbol FIFA.



Se han recibido 22.080 ideas y proyectos, convirtiéndonos en uno de los programas de aceleración más grandes del mundo y detector de tendencias. Esto representa la suscripción de un proyecto por hora desde el lanzamiento de Wayra en 2011.

Wayra posee una cartera compuesta por más de 315 empresas agrupadas en 20 industrias digitales. Los fondos comprometidos por

Telefónica en empresas *early-stage* aceleradas por Wayra son 12,6 millones de euros, mientras que terceras partes (fondos públicos, privados e inversores ángeles) han otorgado financiación por, aproximadamente, 32 millones de euros.

Ocho de cada 10 *start-ups* han lanzado sus productos o están en fase beta. Seis de cada 10 venden ya sus servicios a clientes y usuarios (año 2014).

Los fondos comprometidos por Telefónica para los proyectos de Wayra son 12,6 millones de euros

## El programa 'Wayra' en cifras\*

€13,6M Inversión de Wayra en <i>start-ups</i> (sin contar servicios de aceleración)	€36M Inversión de terceras partes (fondos, <i>business angels</i> y otros) en <i>start-ups</i> aceleradas por Wayra
39% de las <i>start-ups</i> consiguen financiación externa luego de su ciclo de aceleración en Wayra	€357K Ronda de inversión promedio para <i>start-ups</i> graduadas
Tasa de admisión de 2014: 3%	+2,500 personas en su red global de expertos (emprendedores, <i>partners</i> , <i>advisors</i> , mentores)
+145,000 <i>followers</i> de Wayra y sus academias en Twitter	+380,000 visualizaciones de vídeos de <i>start-ups</i> en YouTube (en total, equivalente a más de 312 días)

## Partners globales



\* Datos a mediados de 2014

Cifras clave	2013
Número de academias	14
Número de empresas aceleradas	300
Fondos comprometidos (millones de euros)	12,6

SOCIEDAD

# Apoyo al emprendimiento: programa 'Talentum'

Con el programa 'Talentum' Telefónica crea oportunidades laborales y de aprendizaje digital para miles de jóvenes y titulados universitarios



'Talentum Startups' quiere ser reconocido como un impulso al talento y un reflejo de la realidad de la presencia de la mujer en las carreras TIC

*Talentum Schools* es una iniciativa de Telefónica para favorecer el desarrollo como creadores de tecnología de niños y adolescentes, de entre 14 y 18 años, desarrollando su creatividad y su capacidad de innovación.

La iniciativa, que sigue el enfoque de "aprender haciendo", se lleva a cabo mediante talleres abiertos y gratuitos en las tiendas Movistar, que se complementan con un seguimiento posterior en la plataforma online de *Talentum Schools*. Las actividades ofertadas cubren diversas áreas como la programación, la robótica, la realidad aumentada o el desarrollo de apps móviles.

El programa se desarrolla actualmente en ocho ciudades españolas (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Bilbao, Zaragoza, Palma de Mallorca y Granada) y durante 2014 continuará el proceso de expansión del programa a nuevas tiendas y ciudades por todo el territorio nacional.

Con esta iniciativa *Talentum Schools* pretende generar creadores de tecnología al mismo tiempo que descubre e impulsa el talento. Dotando a los participantes de herramientas motivadoras que les permitan desarrollar su creatividad y capacidad de innovación.

Un año después del lanzamiento del programa *Talentum Startups de Telefónica* es un programa de innovación abierta cuyos pilares fundamentales son el talento joven, la tecnología y el emprendimiento.

El programa *Talentum Startups* invierte en jóvenes, en innovación y en potenciar el emprendimiento como motores de crecimiento. Los jóvenes universitarios que participan en el programa tienen la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en entornos de alta innovación tecnológica y de afrontar su futuro profesional desde una perspectiva muy diferente. Al mismo tiempo, el programa *Talentum Startups* supone un importante



impulso para el ecosistema emprendedor, ya que las *start-ups* del programa se ven fuertemente reforzadas en su parte tecnológica con aquello que más valoran actualmente: los recursos tecnológicos.

*Talentum Startups* es un programa para los mejores. Para universitarios que superan un exigente proceso de selección realizado por profesionales de primer nivel. Los participantes del programa proceden de todas las comunidades autónomas, y hasta ahora han tenido la posibilidad de participar en más de 20 diferentes ubicaciones repartidas por todo el territorio nacional. Es un programa de innovación abierta en el que colaboran más de 50 instituciones y corporaciones públicas y privadas: aceleradoras, universidades, fundaciones, corporaciones, ayuntamientos, etc.

*Talentum Startups* es un programa de Telefónica de innovación abierta. En 2013, Ericsson fue la primera gran corporación que se unió al programa. Para este

año 2014, se anuncian próximas incorporaciones que nos permitirán escalar el programa y aumentar el número de jóvenes que tendrán la oportunidad de participar en él.

*Talentum Startups* es un programa de apoyo a los universitarios de carreras tecnológicas y el ecosistema emprendedor. *Talentum Startups* está dirigido a universitarios de carreras tecnológicas seleccionados en toda España, a los que se les ofrece una experiencia laboral en entornos de alta innovación tecnológica. Tiene dos vertientes:

- *Talentum Startups Short Track*, pensado para *techies* (desarrolladores, programadores, etc) con espíritu emprendedor. Apoyamos el desarrollo de sus propios proyectos con todo lo necesario para que desarrollen su primer prototipo: *mentoring*, dotación económica, *hardware*, formación, etc.
- *Talentum Startups Long track*. Los *Talentums Startups* desarrollan tecnología en *start-ups* dentro de aceleradoras tecnológicas.





SOCIEDAD

# Apoyo al emprendimiento: Campus Party

Campus Party es el encuentro del talento y el desafío TIC, que patrocina Telefónica desde 1999, para desarrollar ideas digitales que contribuyan a mejorar la vida de las personas

Telefónica cree que la solución a los grandes problemas del planeta es tecnológica y pasa por la creación de un ecosistema de innovación social, sostenible y replicable

En 2013 Telefónica ha patrocinado las reuniones de São Paulo (Brasil), Boyacá (Colombia) y Londres (Reino Unido) con el objetivo de poner en común el talento disruptivo y acercarlo a Telefónica.

En la Campus Party de São Paulo destacó el concurso *Desafío Tecnologías que Transforman* para apoyar ideas de negocio relacionadas con la salud, la educación, el voluntariado, la generación de ingresos, los desastres naturales o las ONG. Entre todos los proyectos se seleccionaron diez, que recibieron una beca de hasta 5.000 dólares para llevar a cabo su idea.

Telefónica Vivo también ha trabajado con el tema *Smart Cities* en sus *hackathons* (maratón de *hackers*) a lo largo de 2013, en tres ediciones: *Vivo Hackathon Cidades Inteligentes* (en Campus Party Brasil 2013), *Firefox OS Pernambuco para Todos* (Campus Party Recife 2013) y *Hackathon USP Cidades*. Nueve de los proyectos presentados resultaron premiados.

Como parte de las actividades del Campus Party de Londres, se desarrolló el *Hacking For Something*

*Better* (H4SB). El objetivo del H4SB es contribuir a construir un mundo mejor y más sostenible gracias al uso de las tecnologías. Su inspiración procede de los nuevos *Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015-2030)* promovidos por Naciones Unidas, que continúan la labor emprendida por los *Objetivos del Milenio (2000-2015)*.

En *HackForGood* se definen dos tipos de *hackers* sociales: los *Social Challengers* y los *Social Makers*. Los *Social Challengers* son las personas que conocen y están sensibilizadas con los problemas sociales en aspectos como juventud y desempleo, discapacidad, envejecimiento activo y nuevas formas de participación social. Lo hacen en forma de 'retos'. Un 'reto' es una llamada a la acción de los *Social Makers* para que construyan soluciones.

Los *Social Hackers* con los que viene trabajando Telefónica son multidisciplinares. De hecho, uno de los objetivos de *HackForGood* es provocar una verdadera sinergia de ideas y disciplinas. Algunos de los que ya están registrados con nosotros son auténticos *techies*. Otros son sociólogos, ingenieros, psicólogos, diseñadores,

médicos, periodistas, etc. Todos ellos forman un rico ecosistema de *hackers* sociales, personas normales que comparten su sensibilidad y su interés en colaborar en la búsqueda de soluciones a problemas de alto impacto social.

El objetivo de esta iniciativa de Telefónica es demostrar que la tecnología está en el centro de la solución de los grandes problemas del planeta y que la creación de un ecosistema de innovación social, sostenible y replicable es una de las claves.

En la Campus Party de Londres se organizó también el *datathon Data for Social Good*. En esta ocasión, se puso a disposición de los participantes datos agregados y anonimizados de flujos de personas en el área de Londres, junto con otros datos del *Open Data Institute* del Reino Unido. Con esta información los participantes pudieron inventar y crear aplicaciones para beneficio de la sociedad. Por ejemplo, se estudió el riesgo del cierre de estaciones de bomberos para las personas que visitan una determinada zona.

Como precursor de estos desarrollos se había iniciado ya en el mes de marzo el *hackathon* H4G, centrado en la innovación social y en el que se desarrollarán nuevas ideas, servicios o aplicaciones que ayuden a resolver problemas sociales, satisfaciendo necesidades existentes, creando nuevas comunidades, desarrollando colaboraciones entre instituciones públicas, privadas, tercer sector, etc. Todo lo que contribuya a crear un mundo mejor.

Campus Party ha sido un escenario ideal para poder compartir iniciativas como *FI-WARE* y desarrollar un concurso para crear *apps FI-WARE hackathons* en el que se distribuyeron importantes premios para los ganadores. También se presentó a los *campuseros Wayra*, la aceleradora de *start-ups* de Telefónica, y varias de estas empresas incipientes tuvieron la oportunidad de mostrar sus éxitos y experiencias.

## Retos

Desarrollar, en el entorno de *HackForGood* nuevas ideas, servicios o aplicaciones que ayuden a resolver problemas sociales, satisfaciendo necesidades existentes, creando nuevas comunidades, desarrollando colaboraciones entre instituciones públicas, privadas, tercer sector, etc., en cada una de las líneas temáticas:

- Jóvenes y desempleo
- Discapacidad
- Envejecimiento activo
- Nuevas formas de participación en la innovación social



## Best practice

### ¿'Hacker' social? Súbete a la ola del 'HackForGood'

¿Has oído hablar de los hackers sociales? Se trata de personas sensibles hacia los problemas y retos de la sociedad, que impulsan la búsqueda de soluciones innovadoras utilizando sus capacidades y las del ecosistema que les rodea.

HackForGood es un maratón de encuentro entre hackers sociales que tuvo lugar en 2013 para la innovación social. Su propósito principal consiste en el desarrollo, mediante las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), de aplicaciones y soluciones que respondan a retos planteados en cuatro áreas:

- Jóvenes y desempleo
- Envejecimiento activo
- Discapacidad
- Nuevas formas de hacer innovación social

En esta línea temática de HackForGood se pretende afrontar retos que contribuyan a mejorar el ocio, la educación, la accesibilidad, la autonomía personal y la sanidad de los mayores.

En HackForGood entendemos que el proceso de innovación social consiste en el planteamiento de ideas y en el desarrollo de aplicaciones de base tecnológica que satisfagan necesidades sociales. Los entornos sociales en los que hemos pensado centrarnos en esta primera edición de HackForGood son los jóvenes, los mayores y las personas con discapacidad. HackForGood pretende además abrir una última línea temática que considere retos relacionados con colectivos diferentes o que permita experimentar las tecnologías de una manera distinta a las planteadas en los apartados anteriores.

Para participar visita el blog HackForGood y únete a la conversación en Twitter con los hashtags #h4g y #HackForGood. ¡Anímate, te esperamos!

El mayor acontecimiento mundial de Internet

5.000 \$ para impulsar cada proyecto seleccionado

SOCIEDAD

# Apoyo al emprendimiento: 'Think Big'

El programa 'Think Big' es el camino que hemos elegido en Telefónica para ayudar a los jóvenes europeos a prepararse para los retos personales y profesionales que les depara el futuro, a través del desarrollo de sus habilidades emprendedoras y digitales.

En 2013, este programa, en el que participan seis países, ha registrado el mayor número de proyectos finalizados con éxito

En España la primera convocatoria arrancó en 2012 y la segunda se ha lanzado un año después, ampliando el número de candidaturas seleccionadas de 120 a 300. En general, el número de proyectos apoyados ha crecido durante 2013 en todos los países participantes (además de España, han formado parte del Programa Reino Unido, Alemania, Irlanda, República Checa y Eslovaquia). Además, la iniciativa Think Big Schools, con foco en los estudiantes más jóvenes, se ha expandido desde Reino Unido al resto de los países, organizando numerosas sesiones que han servido para aumentar la visibilidad e impacto de Think Big.

Durante el 2013, Fundación Telefónica ha invertido más de 6,9 millones de euros en este Programa, apoyando el desarrollo de más de 3.338 proyectos. Gran parte de este presupuesto se ha destinado a la formación de los jóvenes, uno de los pilares fundamentales de Think Big.

Además, el Programa cuenta con un fuerte respaldo de los empleados de Telefónica, con más de 1.000 voluntarios colaborando como mentores de los jóvenes participantes. Todos ellos contribuyen al impacto conseguido en la sociedad, que se plasma en los 54.577 jóvenes que han participado de alguna manera en el Programa durante este año.

**Prometteo**  
Prometteo (<http://prometteo.com>), una plataforma web para viajeros con discapacidad auditiva, es uno de los proyectos más

desatcados de la última convocatoria de Think Big en España y que ha pasado por los dos niveles de financiación (€400 y €3000). Sara, su responsable, se confiesa apasionada de la accesibilidad y aspira a conseguir que este servicio crezca y ayude al colectivo a disfrutar del placer de viajar, sin restricciones.

La plataforma se basa en una web social y una aplicación móvil accesible, que contienen vídeos informativos sobre diferentes localizaciones de interés, en lengua de signos. Su objetivo es romper las barreras comunicativas existentes, facilitando el acceso al turismo, al ocio y a la cultura para todos. Ciudades, museos y hoteles pueden aprovechar este sistema para poner a disposición del colectivo con discapacidad auditiva información adaptada, mejorando así su servicio al cliente.

**Hitos**

→ 2013 ha sido un año de crecimiento para Think Big, en el que se ha fortalecido la marca y consolidado el impacto que el Programa tienen en los jóvenes europeos.

**Retos**

→ Conformar una operación integrada y en línea con la estrategia de una telco digital y el resto de los programas de emprendimiento de Telefónica.

→ Financiación de más de 2.000 proyectos en España, Alemania y Reino Unido

	2013
Inversión (millones de euros)	6,9
Proyectos desarrollados	3.338
Eventos	260
Participantes	54.577



'Green' TIC y medio ambiente\_

Gestión ambiental\_

Energía y Cambio Climático\_

Campos electromagnéticos\_

Servicios 'Green' TIC\_

'Smart Cities' sostenibles\_

Liderazgo ambiental global\_

# 7. Planeta\_



PLANETA

# 'Green' TIC y medio ambiente

Las Green TIC nos permiten generar valor para nuestra compañía en términos de reducción de costes y generación de nuevos ingresos

Realizamos nuestro análisis de materialidad ambiental como parte de nuestro compromiso de sostenibilidad

Nuestra estrategia Green TIC y Medio Ambiente está diseñada para promover la sostenibilidad ambiental de nuestras operaciones, de nuestros clientes y de las ciudades en las que operamos. Concebimos las Green TIC como un conjunto adicional de procesos y actividades que permiten generar valor para nuestra compañía en términos de reducción de costes y generación de nuevos ingresos.

Este año, la información ambiental reportada en el Informe de Sostenibilidad de Telefónica podrá énfasis en los asuntos materiales ambientales, cuya gestión se lleva a través de seis líneas de actuación:

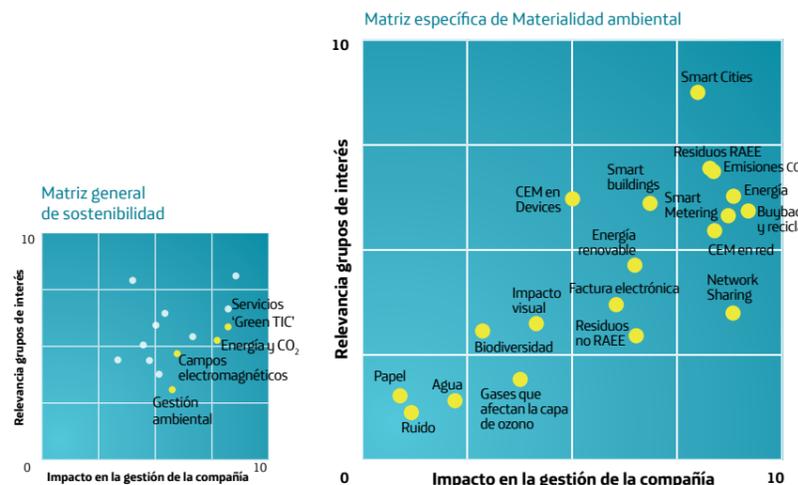
- Gestión ambiental
- Energía y Cambio Climático
- Campos electromagnéticos
- Servicios 'Green' TIC
- 'Smart Cities' sostenibles
- Liderazgo ambiental global

## Materialidad ambiental

Realizamos nuestro análisis de materialidad como parte de nuestro compromiso de sostenibilidad y elaboración de informes. Este análisis incluye –junto con la materialidad de sostenibilidad genera– una evaluación en las cuestiones ambientales más amplias para Telefónica. Este proceso ha dado lugar a importantes aspectos ambientales relevantes para nuestra empresa en este ámbito: campos electromagnéticos, los servicios de Green TIC, la energía y CO<sub>2</sub>, y la gestión de residuos .

Hemos trabajado en una metodología global de materialidad en donde incluimos los temas ambientales. Esto nos permite entender la importancia relativa para nuestros grupos de interés considerando los aspectos medioambientales materiales, para Telefónica en todo el mundo y las tendencias del medio ambiente en el sector de las TIC.

## Matriz de materialidad



PLANETA

# Gestión ambiental

Incluimos al medio ambiente dentro de nuestro modelo de negocio y trabajamos para la adopción de criterios ambientales en todas nuestras operaciones y para reducir los riesgos ambientales asociados a nuestras actividades

Los aspectos ambientales de nuestras operaciones no son intensivos, pero nuestra alta dispersión geográfica requiere una gestión ambiental basada en procesos

Tenemos una política ambiental aplicable a todas las empresas de Telefónica y un Sistema de Gestión Ambiental Global que nos permite asegurar el cumplimiento con la legislación ambiental local y mejorar continuamente nuestros procesos de gestión. Los aspectos ambientales de nuestras operaciones no son intensivos, sin embargo tenemos una alta dispersión geográfica, lo que hace extremadamente necesario una gestión ambiental basada en procesos homogéneos basados en cinco principios:

- Medición del desempeño ambiental
- Gestión global de riesgos ambientales
- Cumplimiento legal ambiental
- Sistema de gestión ambiental global
- Eco-eficiencia

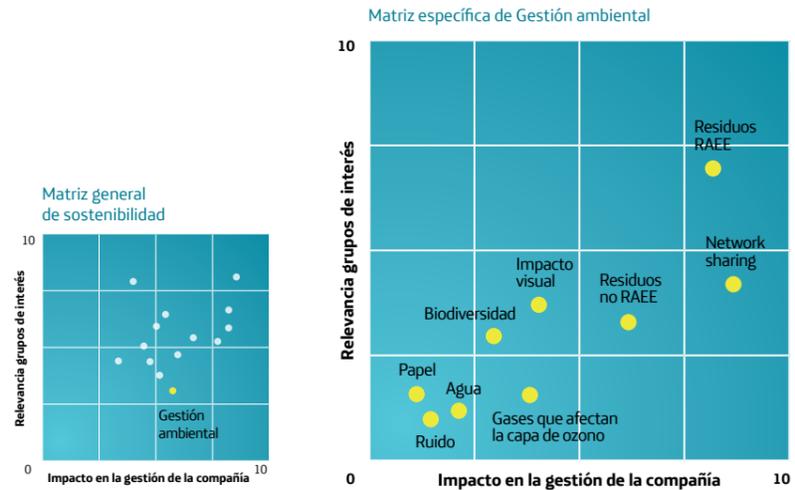
**KPIs ambientales.** Medimos nuestro desempeño ambiental en base a Indicadores ambientales de gestión (KPIs) globales aplicables a todas las operadoras de Telefónica. En base a ellos, tomamos decisiones, identificamos potenciales riesgos ambientales y medimos de impacto ambiental de nuestras operaciones en términos económicos. [Más información](#)



**Riesgos ambientales.** Gestionamos nuestros riesgos ambientales en base a modelo global de gestión de riesgos. Entre ellos se destacan los riesgos de existencia de pasivos ambientales, de gestión inadecuada de residuos, riesgos de cambio climático en operaciones, entre otros. Cada año valoramos nuestros riesgos ambientales en términos económicos.

**Cumplimiento legal.** Cumplimos la legislación ambiental aplicable a nuestras operaciones. En caso de no existir marcos legales adecuados, trabajamos con las autoridades y el sector para promover estándares y normativas

## Matriz de materialidad

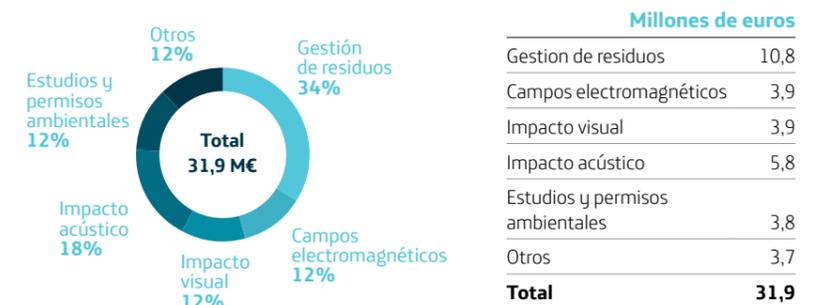


### Sistema de Gestión Ambiental Global.

Actualmente más del 60% de nuestras empresas, que representan el 70% de la facturación global, cuentan con Sistemas de Gestión Ambiental conforme a la ISO 14001 certificado por una entidad externa. Adicionalmente, trabajamos en consolidar los equipos ambientales en los países del Grupo para seguir trabajando en la mejora continua de los sistemas y fortalecer las capacidades de gestión para empresas en fase de implementación del Sistema.

**Eco - Eficiencia.** Nuestros procesos de mejora continua se basan en principios de eco-eficiencia, es decir optimizar los procesos internos que puedan tener impacto en el medio ambiente, optimizando el consumo de recursos o bien reduciendo cargas financieras. Esta gestión está ligada a la valoración económica de los gastos, inversiones e ingresos por gestión ambiental a nivel global, que en 2013 alcanzaron los 32 millones de euros.

### Gastos e inversiones en Gestión ambiental



### Sistema de gestión ambiental

Empresa	ISO 14001 Certificado	Empresa	ISO 14001 Certificado
Telefónica España*	😊	Telefónica México	😊
TIWS	😊	Telefónica Nicaragua	😞
Telefónica S.A.	😊	Telefónica Panamá	😞
Telefónica Argentina	😊	Telefónica Perú	😊
Telefónica Brasil	😞	Telefónica Venezuela	😞
Telefónica Chile	😞	Telefónica Uruguay	😞
Telefónica Colombia	😊	Telefónica Alemania	😊
Telefónica Ecuador	😊	Telefónica Reino Unido	😊
Telefónica El Salvador	😞	Telefónica Irlanda	😊
Telefónica Guatemala	😞	Telefónica Rep. Checa y Eslovaquia	😊

\* Incluye Telefónica Soluciones

### Despliegue responsable de red

Gestionamos los aspectos ambientales en nuestra infraestructura de red. Trabajamos bajo el principio de precaución y el cumplimiento de la legislación ambiental local.

En áreas protegidas y de alta sensibilidad ambiental, realizamos estudios de impacto ambiental detallados. Trabajamos en obtención de permisos ambientales de operación, la gestión de residuos, el control de ruido, la reducción del impacto visual y la monitorización de campos electromagnéticos.

Para el despliegue de nuevas redes de fibra óptica o de LTE; realizamos la selección óptima de sitios para despliegue, siempre fomentando la infraestructura compartida con otros operadores y el desarrollo de evaluaciones técnicas para reducir el impacto ambiental de nuestras infraestructuras.

Gestionamos también los campos electromagnéticos (CEM) en nuestra red, como un aspecto más dentro de nuestro Sistema de Gestión Ambiental Global. Este nos obliga a realizar actividades de participación ciudadana e información a la comunidad durante el despliegue, así como llevar a cabo mediciones de las estaciones base. [Más información](#)

### Despliegue responsable de red en cifras

#### Planificación

- 8.700 permisos ambientales obtenidos para despliegue de red
- 3,8 millones de euros en estudios ambientales y obtención permisos ambientales

#### Construcción

- 576 adecuaciones de impacto visual
- 3,9 millones de euros en inversiones en adecuaciones impacto visual
- 34.421 sitios compartidos con otros operadores

#### Operación

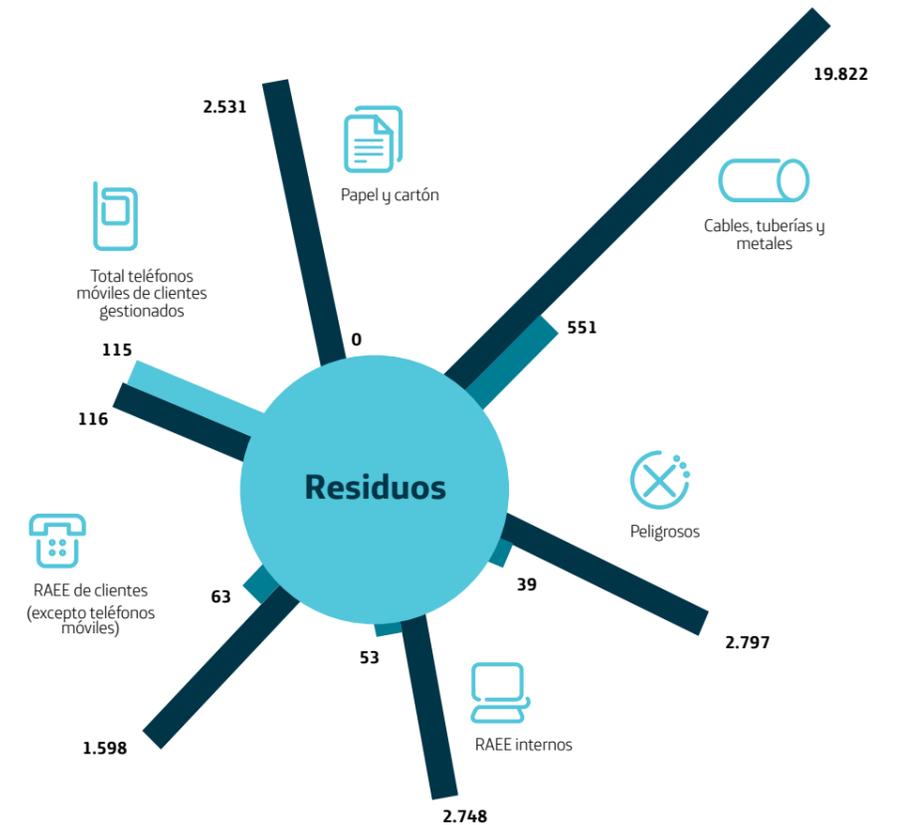
- 5,8 millones de euros inversión en adecuaciones de ruido
- 24.750 mediciones de campos electromagnéticos
- 3,9 millones de euros inversión en medición de CEM

#### Desmantelamiento

- 20.372 toneladas de residuos de operaciones gestionados (cables, tuberías, etc)
- 1.672 toneladas de RAEE de operaciones gestionados
- 37 millones de ingresos por gestión de residuos de operaciones

### Residuos (toneladas)

- Reciclados
- Vertedero o eliminación
- Reutilizados



### Eco-eficiencia operacional

**Uso eficiente del agua.** El consumo de agua en Telefónica se controla a nivel de oficinas ya que en redes es un recurso que no utilizamos. Durante 2013, hubo una reducción de un 20% de consumo global debido principalmente al desarrollo de actividades de ahorro, la simplificación de número de edificios en Brasil y campañas de concientización con empleados.

**Eficiencia en el consumo de papel.** Durante 2013 en las oficinas de la empresa se consumieron 1.089 t de papel blanco y 409 t de papel reciclado. En Telefónica desarrollamos prácticas encaminadas a la reducción del consumo como por ejemplo: consolidación de impresión en sitios específicos, establecimiento de cuotas de impresión, fomento del uso del papel reciclado en oficinas.

**Eficiencia en la gestión de residuos.** La generación de residuos es uno de los principales aspectos ambientales de nuestra actividad. La tipología de residuos es variada, pero todos ellos son gestionados por separado en

función de su peligrosidad, y tratados por empresas autorizadas en cumplimiento de la legislación ambiental y primando en la gestión por este orden: la reducción, reutilización y reciclado. Los más relevantes son los procedentes de equipos eléctricos y electrónicos de la red y de oficinas, y los peligrosos, en nuestro caso fundamentalmente de baterías. En 2013 gestionamos 30.432 toneladas de residuos (reciclaje y reuso) y generamos 40 millones de euros en ingresos por venta de residuos

**Gestión de la energía y CO<sub>2</sub>.** El uso eficiente de la energía y la gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en Telefónica se gestiona a través de la Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética del Grupo. Trabajamos en proyectos de eficiencia energética, energías renovables y reducción de emisiones en toda nuestra cadena de valor (más información en el capítulo 'Energía y Cambio Climático' de este Informe).

### Best practice

#### Menos papel en Telefónica 02 Alemania

En Telefónica Alemania se han implementado nuevos equipos de impresión más eficientes que permiten un mayor ahorro energético. Estos nuevos equipos funcionan a través de una tarjeta de seguridad de impresión, personal para cada empleado, sin la cual no se puede imprimir y que permite que el dispositivo elimine automáticamente de su memoria aquellos trabajos de impresión que no hayan sido imprimidos finalmente. Como parte de su política de ahorro en el consumo de papel, Telefónica Alemania ha reducido al menos en un 50% las unidades de impresión, scanners y equipos de fax.

### Best practice



#### Iquitos: Despliegue Responsable de Red en Perú

Telefónica Perú trabajó para llevar Internet de Banda Ancha y servicio de telefonía móvil 3G a la capital del Oriente peruano, Iquitos, con un proyecto que cruza la extensa selva

amazónica. La ruta del proyecto se diseñó de tal forma que bordea, sin atravesar, las Reservas Naturales de Pacaya Samiria y la Reserva Natural Alpahuayo Mishana. Al pasar por un área ambientalmente sensible, ha requerido un intenso trabajo que empezó en 2012 y que ha incluido conversaciones con el Ministerio de Medio Ambiente del país, un detallado Estudio de Impacto Ambiental, Licencia Ambiental de Operación, generación de energía con sistemas de energía renovable, adecuación de las obras para evitar la época de lluvias y un intenso proceso de participación ciudadana para explicar el proyecto a las comunidades locales.

[Más información](#)

### Best practice

#### Proyecto 'Beacon': Infraestructura Compartida en el Reino Unido

Telefónica y Vodafone en el Reino Unido firmaron un acuerdo de compartición de infraestructura de red, dando lugar a la creación

de un mapa de emplazamientos único con 18.500 sitios para ofrecer de forma conjunta cobertura 2G y 3G en el país, con el objetivo de cubrir el 98% de la población en 2015.

Telefónica Reino Unido ha contado con el asesoramiento del área global de Redes y Operaciones. Los proveedores de tecnología son Huawei, NSN y Ericsson y se espera que el proyecto permita reducir el impacto visual de las infraestructuras.

La iniciativa reducirá costes operacionales de permisos ambientales, de nueva infraestructura y de consumo eléctrico. Se espera una reducción de alrededor del 13% de consumo eléctrico considerando que se desmontarán alrededor de 2.000 sitios.





### Best practice

En Telefónica Perú se ha llevado a cabo el proyecto Embajador Verde Recicla. Este proyecto ha tenido como objetivo comunicar la existencia del programa externo Recíclame para recolectar móviles, cargadores y accesorios, motivar a los colaboradores a reciclar para el cuidado del medio ambiente, concienciar sobre la importancia del reciclaje de dispositivos móviles en desuso y conseguir aumentar las toneladas de equipos enviados a reciclar.

Este Proyecto se ha basado en un concurso de competencia entre equipos formados por colaboradores de Telefónica Perú de diferentes Direcciones. El objetivo de esta competición era el de conseguir recolectar el mayor número de móviles, baterías y otros accesorios en desuso.

[Más información](#)

### Gestión de RAEE (E-waste)

Poseemos una política integrada de gestión de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) basada en principios de eco-eficiencia '3R': *Reducir, Reutilizar y Reciclar*. Estos principios de gestión de e-waste de Telefónica son:

- Promover modelos de gestión de RAEE bajo principios de eco-eficiencia y acorde con la legislación ambiental vigente
- Promover estándares que reduzcan la generación de RAEE y mejoren el eco-diseño de AEE (Aparatos Eléctricos y Electrónicos) para servicios de telecomunicaciones
- Desarrollar políticas de compra de AEE para nuestras operaciones que faciliten el re-uso y reciclaje al final de su vida útil.
- Educar y proveer a nuestros clientes opciones ambientalmente responsables a la hora de deshacerse de sus dispositivos en desuso.
- Controlar la correcta gestión de RAEE por parte de los proveedores y gestores.

Siguiendo estos principios, hemos desarrollado sistemas de gestión de RAEE para equipos obsoletos de red y hemos implementado programas de reciclaje y re-uso equipos de clientes, incluyendo teléfonos móviles desde el año 2006.

### Fuentes de generación RAEE en Telefónica

 <p><b>Operaciones Redes fijas y móviles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Equipos de conmutación, transmisión.</li> <li>■ Antenas</li> <li>■ Equipos de RF</li> </ul>	 <p><b>Oficinas y logística</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ordenadores</li> <li>■ Teléfonos</li> <li>■ Equipos obsoletos</li> </ul>	 <p><b>Clientes residenciales y corporativos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Teléfonos</li> <li>■ Routers</li> <li>■ Centralitas</li> <li>■ Ordenadores</li> </ul>
--	---	--

Entrega a gestores calificados de residuos  
 Recogida de equipos por parte de fabricantes  
 Programas de reciclaje y reutilización de RAEE

En 2013, Telefónica realizó la disposición final y reciclaje de alrededor 2.800 toneladas de RAEE procedentes de operaciones y oficinas. Estos residuos se entregaron a gestores calificados, bajo modelos de recuperación económica para reciclaje y reaprovechamiento de materiales.

Los programas diseñados por Telefónica, se caracterizan por promover un trabajo conjunto entre empresas especializadas de reciclaje, compañías de logística, así como con fabricantes de dispositivos móviles, con el fin de garantizar una *responsabilidad extendida* para la gestión eficiente de los RAEE. Para Telefónica, como parte de su retos, está el de gestionar adecuadamente los residuos e-waste de clientes, antes, durante y después.

En 2013, pusimos énfasis en normativa y estándares para una correcta gestión de Residuos Eléctricos y Electrónicos (e-waste) sobre todo en América Latina ya que no todos los países poseen una legislación apropiada al respecto. Desarrollamos dos talleres uno en el Salvador. [Más información](#) y otro en Ecuador [Más información](#)

### Cadena de valor más 'green'

**Control ambiental a proveedores.** Extendemos nuestro control ambiental a proveedores y contratistas para asegurar una correcta gestión ambiental en Telefónica. Para ello, además de incorporar cláusulas ambientales en todos nuestros contratos, realizamos acciones divulgativas en materia ambiental y auditorías para el control de nuestra cadena de suministro.

El sistema de gestión ambiental global, exige la realización de auditorías internas y externas que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales y los procedimientos ambientales definidos en la compañía a nivel global. En este sentido, Telefónica incluye como parte de sus procesos de auditoría ambiental un control a nuestros proveedores. Además, incluimos criterios ambientales en nuestro programa global de sostenibilidad en la cadena de suministro.

**Nuestros empleados.** En Telefónica somos conscientes de la importancia que tienen nuestros empleados como pilar en el correcto comportamiento y desempeño ambiental de la Compañía. Por eso durante 2013 hemos seguido esforzándonos para conseguir su implicación y hemos realizado varias actividades.

- Nueva Intranet Green de Telefónica: En 2013 se lanzó la nueva intranet Green global dirigida a empleados en donde podrán encontrar toda la información ambiental del Grupo.
- Formación Ambiental: en 2013 se realizaron 20000 horas de formación ambiental a empleados.
- Voluntariado ambiental: gracias al programa de voluntarios de la Fundación Telefónica, se realizaron más de 100 actividades de voluntariado ambiental y el compromiso de más de 1950 voluntarios Telefónica.

Nuestro sistema de gestión ambiental global exige la realización de auditorías internas y externas a nuestros proveedores



### Best practice

#### Plantación Distrito Telefónica Voluntarios

Varios voluntarios Telefónica se embarcaron en una jornada de plantación de árboles, arbustos y plantas aromáticas en una zona colindante con las oficinas de la sede corporativa de Distrito Telefónica. De esta forma los eco-voluntario contribuyeron ese día a la mejora paisajística y medioambiental [Más información](#)

PLANETA

# Energía y Cambio Climático

Trabajamos para reducir nuestro consumo energético y huella de carbono, desarrollando actividades de eficiencia energética e identificando oportunidades de reducción de CO<sub>2</sub>



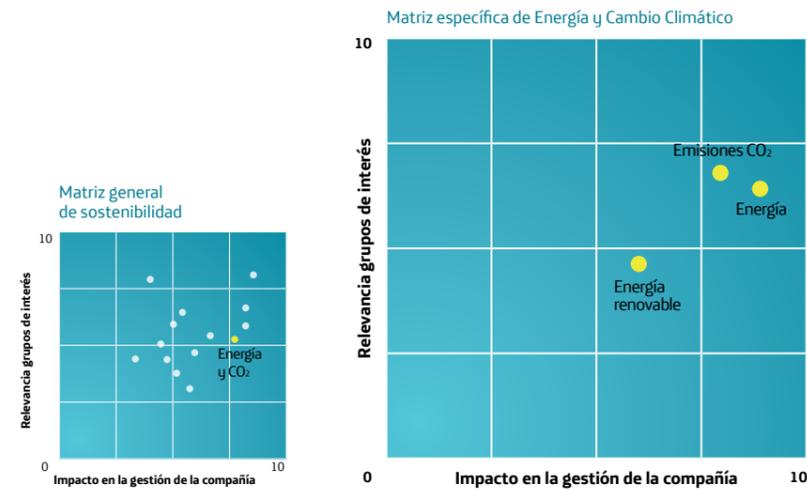
A través de la Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética trabajamos para reducir el consumo energético y la huella de carbono de la compañía, promoviendo actividades de eficiencia energética en cada una de nuestras operaciones, identificando oportunidades de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> y haciendo tangible los resultados de esta gestión.

Todo este trabajo nos permite reducir nuestra factura energética, mejorando así nuestra competitividad al poder ofrecer los servicios a cliente a mejor precio. Además, contribuimos a generar negocio en nuestros partners, pues junto con Telefónica, son pieza fundamental para el desarrollo e implantación de proyectos de eficiencia energética.

## Eficiencia energética en Telefónica



## Matriz de materialidad



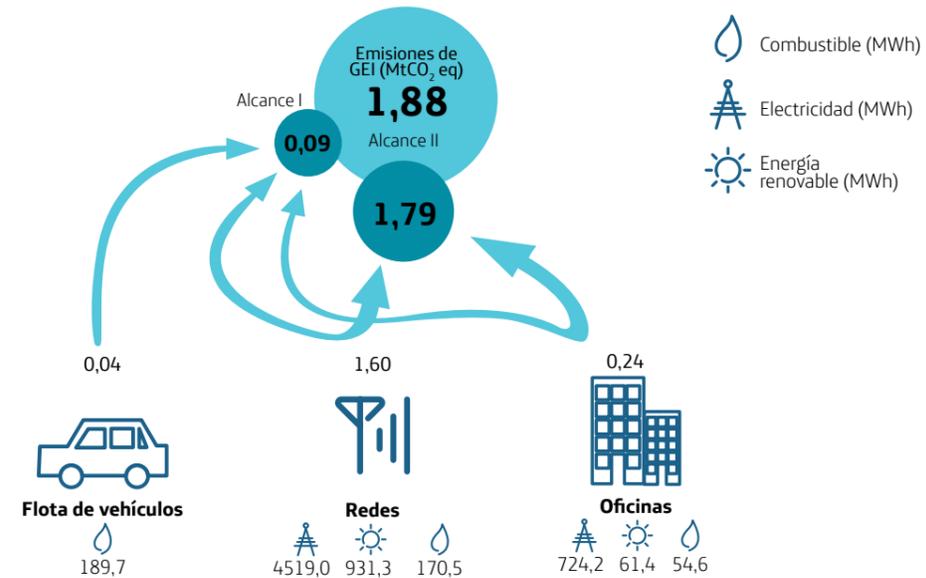
## Inventario de Energía y Emisiones

Cuantificamos de forma anual el consumo de energía de Telefónica y calculamos nuestra huella de carbono en base a un modelo global de acuerdo al Protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la recomendación ITU-T L.1420: "Metodología para medición de consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero de Tecnologías de la Información y Comunicación en Organizaciones." de la UIT. Adicionalmente desarrollamos un proceso independiente de

verificación de datos energéticos y de emisiones, llevado a cabo por AENOR. Ello nos permite identificar mejoras en nuestros procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente.

La Oficina Corporativa realiza este proceso a nivel global y para cada una de las operadoras del Grupo bajo un mismo enfoque metodológico.

## Inventario de Energía y Emisiones de Telefónica\*



\*Datos de energía y emisiones en proceso de verificación especializada.

### Best practice

**Data Center – Alcalá:** En abril de 2013 Telefónica inauguró 'Alcalá Data Center', un innovador centro de datos con la máxima capacidad servicios digitales del futuro. Catalogado como uno de los más eficientes de Europa, este innovador data center que servirá de base para los servicios cloud que Telefónica y ecológico del mundo, hasta llegar a un total de 23 salas TI y con capacidad de ahorrar un 75 por ciento en consumo de energía respecto a otros centros de datos convencionales, ya que incorpora los requisitos más exigentes de excelencia de la normativa internacional (Green IT) con las últimas infraestructuras eléctricas y de climatización. Por ejemplo, consigue un PUE (unidad de medida de eficiencia energética) de 1,3, frente a la media de 2,4 actual de las instalaciones. [Más información](#)



[Más información](#)  
 Vídeo: [Alcalá Data Center](#).



Energy Managers de Telefónica – 4º Workshop Global de Energía y Cambio Climático. Ciudad de Panamá. [Más información](#)

### Actividades y resultados

Para reducir las emisiones de GEI, trabajamos en tres líneas de actuación:

- Reducción del consumo eléctrico a través de la implantación de proyectos que mejoren la eficiencia energética: Implantamos 16 proyectos globales de eficiencia energética generando ahorros de 9,1 GWh de consumo eléctrico y reduciendo nuestra factura eléctrica en 4,7 millones de euros.
- Reducción del consumo de combustible fósil en operaciones, oficinas y flota de vehículos, sustituyéndolo por fuentes de energía más eficientes y limpias, utilizando vehículos de bajo consumo, híbridos o eléctricos, y disminuyendo el número de kilómetros recorridos gracias a una mejor gestión de la flota. Logramos un 15% de reducción del consumo de combustible en redes y vehículos gracias a medidas de ahorro energético y control de consumos.
- Fomento al uso de energía renovable, principalmente en aquellos lugares donde la electricidad es difícil acceso. Hemos adquirido un 5% de energía proveniente de fuentes renovables respecto al año anterior. Actualmente, aproximadamente el 15% de consumo de energía eléctrica de Telefónica proviene de fuentes renovables, evitando la emisión de más de 280.000 t/CO<sub>2</sub> equivalente.

Asimismo, compartimos las mejores prácticas entre empresas del Grupo y reconocemos a los mejores proyectos cada año.

Celebramos el IV Workshop de Energía y Cambio Climático de Telefónica en Ciudad de Panamá donde se reunieron más de 100 personas entre gestores energéticos, *partners* tecnológicos y otros invitados especiales. Los equipos de Alemania, México y Brasil fueron reconocidos como los mejores gestores y desarrolladores de proyectos de eficiencia energética y energía renovable a escala Global. [Más información](#)

El reconocimiento al *Mejor Energy Manager* fue para Christoph Marx, de Telefónica Alemania, por su excelente trabajo en la gestión de la energía.

El *Mejor Proyecto de Eficiencia Energética* fue la instalación de funcionalidades Power Saving Features (Características de Ahorro de Energía), en la red 2G de Telefónica México.

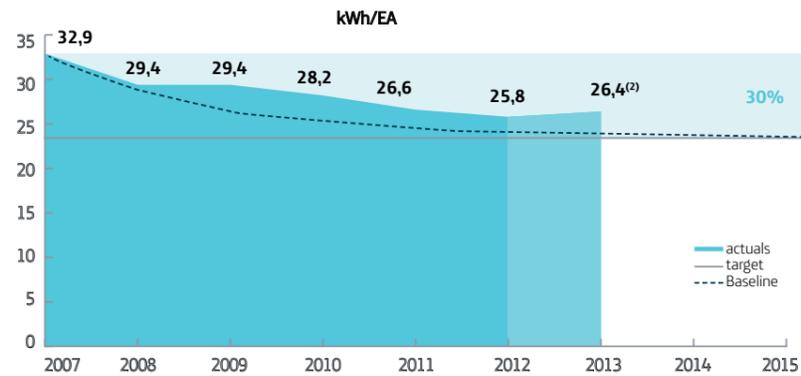
El *Mejor Proyecto de Energía Renovable* lo consiguió Telefónica Brasil por la compra de energía limpia a menor coste: la iniciativa consistió en aumentar en 2012 el número de edificios técnicos que utilizan energía proveniente del mercado libre, de 34 a 130 edificios. Esto permitió que durante 2013 se negociase un contrato a largo plazo para la compra de energía de 2016 a 2030 a un precio más económico por kWh, con una previsión de suministro de 55 MWh por mes.

### Objetivos Energía y CO<sub>2</sub>

Con objeto de impulsar, gestionar y monitorizar el trabajo llevado a cabo para reducir nuestro consumo energético y huella de carbono,

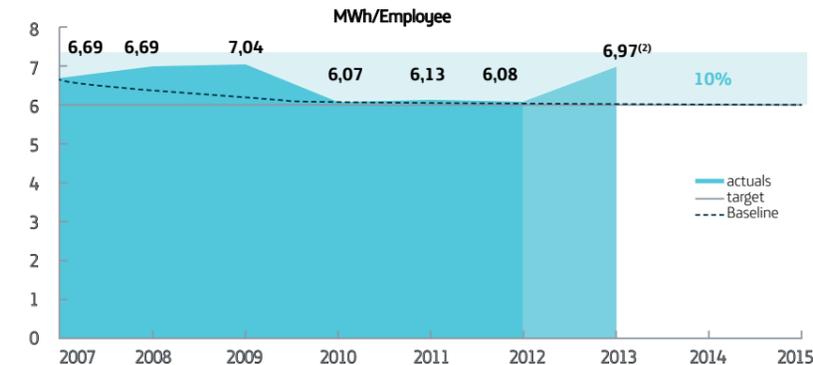
Telefónica, a través de su Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética se establecieron tres objetivos de reducción de energía y CO<sub>2</sub>

#### 30% Consumo eléctrico Acceso equivalente<sup>(1)</sup> 2007-2015



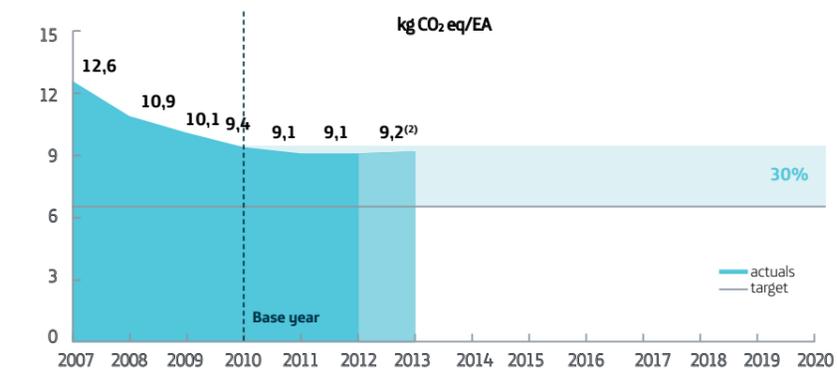
El despliegue de nueva tecnología de red para la prestación de nuevos servicios digitales, así como el creciente aumento del consumo de datos en los últimos años hace que el consumo energético de la red continúe subiendo. El aumento moderado de nuestros accesos equivalentes y la implantación de actividades de eficiencia energética en red nos acerca a la consecución de la meta.

#### 10% Consumo eléctrico Empleado 2007-2015



Pese a la mejora de la eficiencia energética en los edificios de oficinas, la simplificación de la estructura organizacional llevada a cabo en varias empresas de la compañía, hacen complicado reflejar y tangibilizar los resultados de esta gestión.

#### 30% Emisiones de CO<sub>2</sub> Acceso equivalente<sup>(1)</sup> 2010-2020



Gracias a la reducción del uso de combustible fósil en operaciones y flota de vehículos y la implantación de proyectos de eficiencia energética en redes y oficinas, nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> permanecen estables en los últimos años, alrededor de 1,8 millones de toneladas métricas.

En países de Europa y Latinoamérica está en aumento el factor de emisión eléctrico, dónde provienen el 90% de nuestras emisiones de CO<sub>2</sub>. Esto afecta de manera importante a la consecución de nuestro objetivo.

<sup>(1)</sup> Accesos equivalentes: Suma de los accesos totales (banda ancha, voz fija, voz móvil, TV, etc.) ponderados por el consumo relativo de potencia.  
<sup>(2)</sup> Objetivos de energía y emisiones 2013 en proceso de verificación externa.

PLANETA

# Campos electromagnéticos

Somos conscientes de la inquietud que existe en la sociedad sobre este tema, por esto brindamos información actualizada, trabajamos en el desarrollo de estándares sectoriales y cumplimos la normativa internacional

La gestión de CEM en Telefónica la realizamos a través del trabajo coordinado con distintas áreas de la Compañía a escala tanto global como local

Telefónica es consciente de la inquietud que existe en la sociedad en torno a los campos electromagnéticos (CEM). Nos basamos en la valoración de lo que dicen los expertos: "Las revisiones científicas realizadas hasta el momento no establecen ningún riesgo para la salud por la exposición a las radiofrecuencias provenientes de los equipos de telefonía móvil siempre que se respeten los niveles recomendados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que son los recogidos por las recomendaciones del ICNIRP".

Los CEM en Telefónica se gestionan de forma integrada y se enfocan a dar respuesta a la preocupación de nuestros clientes y usuarios. Ponemos énfasis en la gestión de CEM aplicada a antenas de telefonía móvil, dispositivos móviles y contadores inteligentes. Damos prioridad a este tema sobre todo en procesos asociados a despliegue de nuestra red a nivel local, bajo principios de gestión globales. Así, los compromisos mínimos comunes a todas las operadoras del Grupo Telefónica en torno CEM son:

- Cumplir estrictamente con la normativa, los estándares y directrices internacionales reconocidos para todos los servicios y productos.
- Promover una legislación basada en las directrices internacionales de la **Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP)**, especialmente en aquellos casos en que no existe normativa local, que impulse una homogeneización de la misma y que elimine las barreras al despliegue.
- Apoyar y difundir la investigación científica independiente y de alta calidad sobre comunicaciones móviles reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Comunicar de forma abierta y transparente a clientes y al público en general todas las acciones que la empresa realiza al respecto.

La gestión de CEM en Telefónica la realizamos a través del trabajo coordinado con distintas áreas de la compañía a nivel global y local como son los departamentos de operaciones, de relaciones institucionales, comunicación, unidades regulatorias y legales, equipos ambientales y de sostenibilidad corporativa, entre otros.

Participamos activamente en grupos de trabajo como el GSMA y la UIT para intercambiar las mejores prácticas de gestión de campos electromagnéticos, desarrollo de estándares sectoriales y compartir información útil para nuestros clientes y grupos interesados. También apoyamos la investigación científica independiente en este tema.

## CEM en red

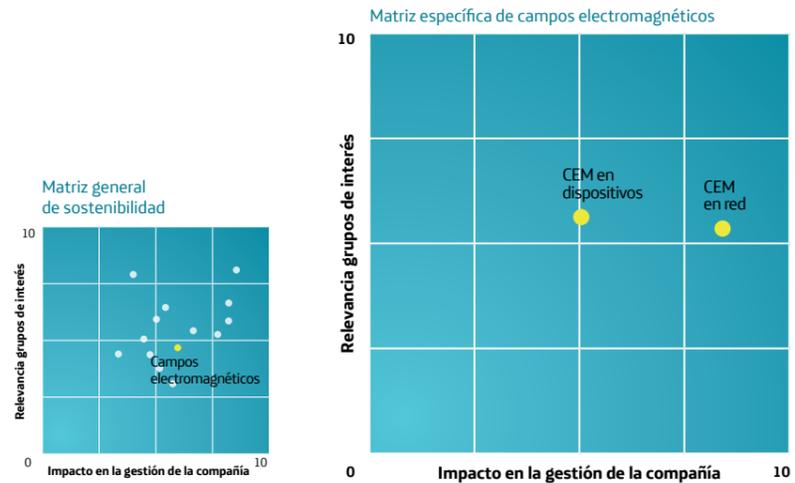
Todas nuestras estaciones base se han instalado cumpliendo los criterios de la ICNIRP y en las recomendaciones de la OMS. Cumplimos dichos límites en todos los países en los que operamos, incluso en aquellos donde no existe un marco normativo al respecto. Adicionalmente, el Sistema de Gestión Ambiental Global nos obliga a llevar a cabo mediciones de las estaciones base que posteriores auditorías confirman el cumplimiento de los niveles del ICNIRP. Todos nuestros emplazamientos operan muy por debajo de los límites establecidos.

En 2013, Telefónica realizó alrededor de 25.000 mediciones de control de CEM con una inversión de 3,9 millones de euros a escala global.

## CEM en dispositivos móviles y contadores

En 2013, la preocupación social en cuanto a la exposición de radiofrecuencias de los campos electromagnéticos se ha extendido también a dispositivos móviles y contadores inteligentes. Es importante mencionar que existe normativa internacional que controla estos niveles de exposición. Todos los dispositivos que Telefónica pone en el mercado, cumplen estos criterios normativos.

## Matriz de materialidad



Más información sobre campos electromagnéticos.



PLANETA

# Servicios 'Green' TIC

Nuestros servicios 'Green' TIC ayudan a optimizar el uso de recursos escasos como la energía o el agua y a gestionar aspectos ambientales como los residuos, el clima o la calidad del aire.

Los servicios 'Green' generan beneficios ambientales por los ahorros que generan, por esto es importante medir estos ahorros en base a estándares

Proveemos servicios basados en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que promueven una economía baja en carbono y la sostenibilidad ambiental de nuestros clientes y las ciudades. Nuestros servicios Green TIC ayudan a optimizar el uso de recursos escasos como la energía o el agua y a gestionar aspectos ambientales como los residuos, el clima, la calidad del aire, etc.

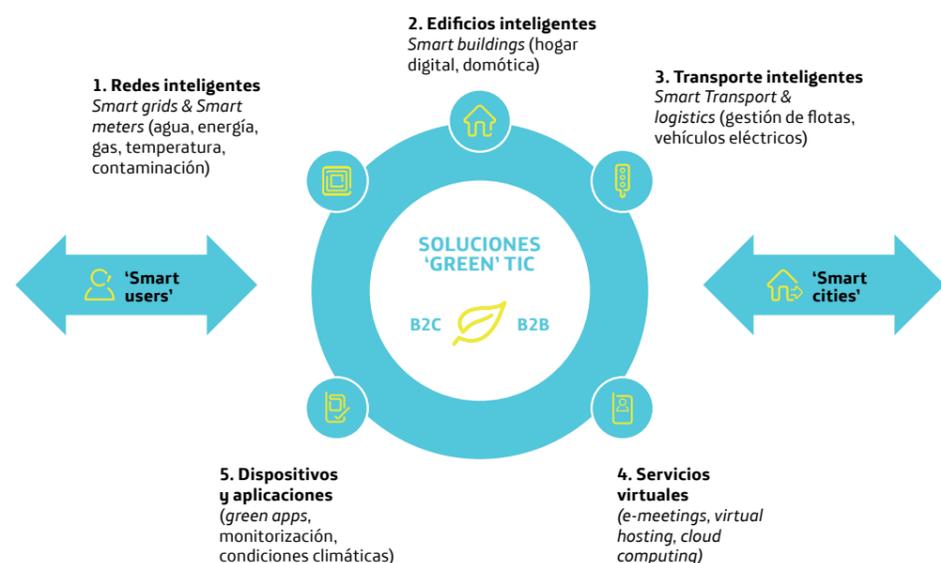
La apuesta de Telefónica va más allá de la conectividad y se centra en brindar servicios que pongan en valor los beneficios ambientales de nuestras soluciones. Los servicios Green generan beneficios ambientales por los ahorros que generan (energía, agua, menos residuos, tiempo, etc). Por esto es importante medir estos ahorros en base a estándares que permitan comparar y replicar estos servicios a nivel global.

## Servicios 'Green' a Clientes B2B-Corporativos y Empresas

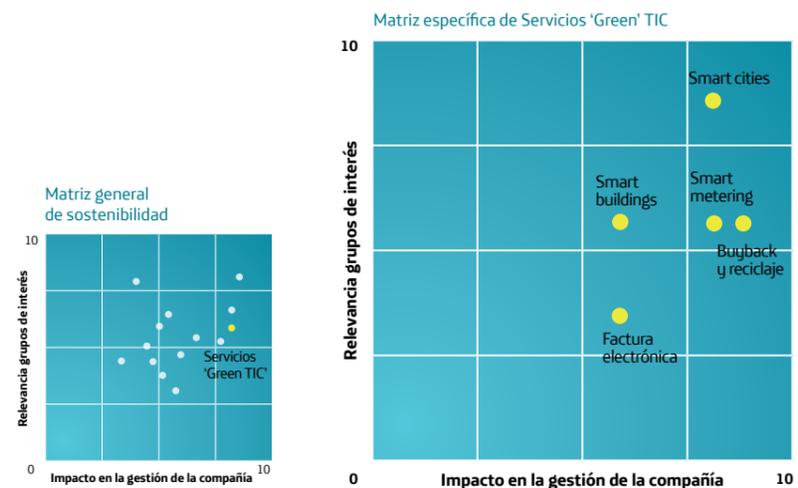
Trabajamos para entregar servicios Green TIC a nuestros clientes B2B (*Business to Business*) y ayudamos a promover una economía eco-eficiente y baja en carbono y colaboran para que sectores como el transporte, la edificación, industria, empresas de servicios (*utilities*), sean más eficientes.

Al ser una Telco Digital, trabajamos fuertemente para incluir formalmente las soluciones Green TIC en nuestros catálogos de productos y servicios en conjunto con las áreas de Marketing, Innovación y Desarrollo de Negocio a escala global y local. La mayoría de estos servicios se entregan ya en las distintas operaciones del grupo a nivel mundial.

## Servicios 'Green' TIC de Telefónica



## Matriz de materialidad



## Best practice

### Expansión de servicio Vivo-Clima de Telefónica en Brasil

Antonio Carlos Valente, presidente de Telefónica en Brasil, firmó un acuerdo de cooperación técnica con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y el Centro Nacional de Monitoreo y Alertas de Desastres Naturales (Cemaden) de Brasil para la ampliación del sistema de vigilancia meteorológica VIVO Clima. Esta firma, supone la continuación del proyecto piloto que comenzó el año pasado en la ciudad de Mauá, en la región de São Paulo.

El servicio proporciona información en tiempo real sobre los niveles de precipitación en distintas zonas geográficas. VIVO Clima funciona a partir de la instalación de pluviómetros en las antenas de telefonía móvil de Telefónica en Brasil, que envían información a la plataforma de gestión M2M de la Compañía.



### Contadores 'inteligentes' en el Reino Unido

Telefónica Reino Unido ha sido designada como proveedor de conectividad para servicios de smart metering en el país, mismo que generará ingresos de casi 1800 millones de euros a Telefónica en los próximos 15 años.

Nuestra operadora ha sido galardonada con dos de las tres regiones en el país para la provisión de servicios de implementación de Medidor Inteligente (SMIP). La iniciativa es la más ambiciosa de medidores inteligentes en el mundo, que espera la instalación de más de 53 millones de contadores inteligentes en 2020. Más información



### Servicios 'Green' a Clientes Residenciales -B2C

Las distintas operaciones de Telefónica reforzaron sus actividades de *experiencia green* a escala local a nuestros clientes B2C (*Business to customer*) o residenciales. Se destacan varias iniciativas como por ejemplo, actividades en el punto de venta; provisión de servicios virtuales como la factura electrónica y la promoción de actividades de reciclaje y reuso sobre todo de teléfonos móviles. Nuestros países, bajo las marcas comerciales Movistar, O2 y Vivo, han realizado varias iniciativas ambientales a clientes.

### Servicios digitales y facturación electrónica

Todos los países en los que operamos cuentan con sistemas de eficiencia comercial, firma digital y facturación electrónica. Durante 2013, alcanzamos los 43 millones de clientes con factura electrónica, lo que permitió reducir un 18% el consumo de papel en facturas a nivel global y generar ahorros importantes para la compañía. Estas prácticas se extienden también a nuestros clientes corporativos y de empresas.

### Eco-tiendas y atención 'Green' al cliente

En algunos países se ha dedicado lugares específicos en nuestras tiendas con información ambiental a nuestros clientes e incentivos de participación. Durante 2013 países como Venezuela y Alemania trabajaron para incluir temas ambientales en tiendas y centros de atención al cliente.

### Best practice



#### Esquinas Verdes en Venezuela

Telefónica Movistar Venezuela desarrollo un programa de esquinas verdes en sus tiendas más emblemáticas a nivel nacional para informar a los clientes sobre puntos de recogida de residuos de teléfonos móviles en desuso. Son 20 puntos de recolección, cinco de ellos en alianza con el Ministerio de Ambiente de Venezuela. Durante 2013 se recolectaron cuatro toneladas de residuos. La empresa que realiza la gestión de estos residuos es KBL de Venezuela, quien realizará la exportación y reciclaje de estos residuos, una vez acumulado el volumen requerido, conjuntamente con la empresa Aurubis (Alemania).



#### Tiendas 'Green' en Alemania

Telefónica O2 Alemania ha introducido en todas sus tiendas bolsas de papel en lugar de bolsas plásticas para entrega de productos a los clientes. El material de las bolsas proviene papel de Bosques Sostenibles Certificados (FSC-certificado). Ahora están disponibles en todas las tiendas propias, tiendas de terceros y tiendas especializadas. Así mismo, el O2 Gurú informa a los clientes sobre los beneficios ambientales de las bolsas, alternativas de reciclaje a clientes, y cualquier información ambiental requerida.



### Best practice

#### Eco-eficiencia comercial en Brasil

Se implementó una solución de altas de clientes y firma digital en todas las tiendas de Telefónica Vivo, proporcionando el servicio de venta *sin papel* a través de una tableta. El objetivo de esta iniciativa se enfocaba en la reducción de costos de operación, reducción de uso de papel en gestión documental, disminución del tiempo de espera del cliente y así aumentar el tiempo disponible para que los usuarios puedan adquirir nuevos servicios y dispositivos.

Esta solución es pionera en el mercado de Telecomunicaciones en Brasil. Gracias a esta iniciativa, Telefónica Vivo ha obtenido ahorros de aproximadamente 1,5 millones de euros al año en gestión documental y una reducción de un 70% de páginas impresas para condiciones SMP (Servicios Móviles y Portabilidad).

### Best practice

#### Venta de Dispositivos sin cargador en Reino Unido 'Charger Out of the Box'

En Telefónica O2 UK una de las iniciativas más importantes que se ha llevado a cabo durante 2013 ha sido la venta de teléfonos móviles sin el cargador. Se entiende que la gran mayoría de los clientes ya disponen de un cargador compatible con su terminal. Por eso, desde Telefónica UK se trabaja para que los fabricantes de teléfonos móviles no vendan los dispositivos con el cargador. De esta forma, se fomenta una menor producción de residuos de clientes al no incluir este tipo de dispositivo en la venta de los móviles. Durante 2013, Telefónica UK en conjunto con HTC lanzaron esta iniciativa con gran éxito. [Más información](#)



#### Dispositivos eficientes

Telefónica trabaja para llevar a nuestros clientes los mejores y más eficientes dispositivos móviles. Actualmente, Telefónica O2 UK y Alemania entregan a sus clientes información sobre las características ambientales de sus dispositivos, haciendo referencia al *Eco-rating*, metodología interna para medir el impacto ambiental de los dispositivos móviles, actualmente en proceso de estandarización con la UIT.

#### Reciclaje y reutilización de dispositivos de clientes

Desde 2006 Telefónica desarrolla actividades de gestión de dispositivos de clientes en cumplimiento de la normativa ambiental respectiva y con iniciativas voluntarias de fidelización con el cliente. Estas actividades se enfocan en el reciclaje, reutilización o disposición

final de dispositivos de clientes de telefonía móvil, fija e internet.

Durante 2013, gestionamos 1.892 toneladas de residuos eléctricos y electrónicos (*e-waste*) de clientes, de los cuales 231 toneladas correspondieron específicamente a programas de reuso y reciclaje de teléfonos móviles y accesorios.

Creemos en la responsabilidad compartida en la gestión ambiental de los dispositivos de clientes, por lo que trabajamos en educar y proveer a nuestros clientes opciones ambientalmente responsables a la hora de deshacerse de sus dispositivos en desuso. En todos los países en los que operamos tenemos programas de gestión de residuos de clientes; sobre todo clientes de servicio móvil.

#### Programas de Reciclaje y Reuso de Teléfonos Móviles

	Reciclaje	Reuso
<b>movistar</b>		
España	✓	✓
Ecuador	✓	
Argentina	✓	✓
Chile	✓	✓
Colombia	✓	
Costa Rica	✓	
México	✓	
Nicaragua	✓	✓
Perú	✓	
Panamá	✓	✓
Venezuela	✓	
El Salvador	✓	
<b>vivo</b>		
Brasil	✓	✓
<b>O2</b>		
Reino Unido	✓	✓
Rep. Checa		✓
Alemania	✓	✓
Irlanda	✓	✓

### Best practice



#### O2 Recycle en Alemania

**4,9**

toneladas a reciclaje y reutilización



#### Verdes Movistar en Ecuador

**8,8**

toneladas a reciclaje



#### Recicle seu celular en Brasil

**7,9**

toneladas a reciclaje

## PLANETA

# 'Smart Cities' sostenibles

Ofrecemos soluciones para los retos de sostenibilidad de las 'Smart Cities' y como elemento diferencial, contamos con una plataforma tecnológica transversal y abierta

Con la puesta en marcha de nuestra plataforma de 'Smart Cities', conseguimos tomar la delantera en el mercado

La sostenibilidad de las urbes es un tema vital ya que en 2050 concentrarán al 70% de la población mundial. En la actualidad ya emiten el 71% de los gases de efecto invernadero y suman entre el 60% y el 80% del consumo global de energía. Las TIC pueden proporcionar soluciones para hacerlas más eficientes y sostenibles a través de las *Smart Cities* (ciudades inteligentes).

En Telefónica ofrecemos soluciones para los retos de las *Smart Cities* y como elemento diferencial, contamos con una plataforma tecnológica transversal y abierta al desarrollo e integración con aplicaciones de otras empresas. Así mismo, trabajamos a nivel global con distintas áreas y empresas del Grupo para posicionar a Telefónica como empresa líder de la provisión de servicios TIC que promuevan la sostenibilidad en las ciudades. Promovemos procesos de innovación, desarrollo tecnológico y de estandarización para las *Smart Cities* sostenibles.

## Desarrollo de negocio para las 'Smart Cities'

Proveemos la mejor tecnología y servicios para *Smart Cities*. Por esto, durante los últimos años y con particular énfasis en 2013 hemos trabajado en consolidar nuestra oferta a clientes. Nuestro objetivo es dar valor a las propuestas comerciales presentadas a clientes, que incluyan principios de eco-eficiencia de los servicios en las ciudades.

En España llevamos varios años trabajando en proyectos de *Smart Cities*, donde se destaca el trabajo de apoyo a la Red Española de Ciudades Inteligentes (RECI) y la definición de Telefónica como proveedor de la plataforma tecnológica para la *Smart City* Valencia.

Trabajamos para entregar servicios de smart cities en América Latina. En Brasil participamos en el piloto de la ciudad de Sao Paulo sobre los servicios de educación, turismo, sanidad y servicios públicos de alumbrado, seguridad, tráfico y aparcamiento.



de urgencia y seguridad, equipamientos públicos, medio ambiente, limpieza, recogida de residuos, alumbrado, servicio de grúa, jardinería o meteorología. Todos estos servicios se desarrollarán en 2014, manteniéndose permanentemente monitorizados y conectados a través de la red de última generación de fibra óptica que garantiza una capacidad y velocidad prácticamente ilimitada.

[Más información](#)

## Estandarización para las 'Smart Cities' sostenibles

Nuestra propuesta de valor de *Smart Cities* se fundamenta en nuestra plataforma y en los beneficios tangibles de ahorros de recursos (i.e energía, agua, residuos, tiempo, etc) asociados al despliegue de servicios TIC. Por esto, trabajamos en el desarrollo de estándares escala global que nos permitan medir el impacto de las soluciones TIC en la sostenibilidad de las ciudades.

- Focus Group Smart Sustainable Cities de la ITU: Telefónica lidera y lleva la Presidencia de este grupo de trabajo internacional que tiene como objetivo elevar el rol de las TIC en la sostenibilidad ambiental de las ciudades. [Más información](#)
- Comisión de Estudio 5 de la UIT y su Grupo 18. Contribuimos en el desarrollo de la metodología para medir el impacto ambiental de las TIC en las ciudades, que forma parte del grupo de estándares sectoriales para medir huella de carbono del sector TIC. [Más información](#)
- Comité Técnico de Normalización sobre Ciudades Inteligentes (AEN/CTN 178) de AENOR con el apoyo de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en España (SETSI) – participamos en este Comité, que tiene como objetivo definir las Normas españolas que impulsarán las ciudades inteligentes y que contribuirán al contenido del estándar ISO para infraestructuras e indicadores de desempeño de las *Smart Cities*. [Más información](#)

## Innovación tecnológica para las 'Smart Cities'.

La plataforma de Telefónica, desarrollada por Telefónica I+D, es la primera creada en conformidad con el estándar FI-WARE, promovido por la Unión Europea para el despliegue y desarrollo de aplicaciones en la *Internet del Futuro*. Está desarrollada en la nube, es abierta y permite gestionar con flexibilidad, fiabilidad, seguridad y eficiencia la información de la ciudad desde un único punto de acceso. Esto facilita la toma de decisiones de gobierno y mejora de la eficiencia en la gestión de los servicios municipales a través de un cuadro de mando integral de ciudad.

Los servicios tradicionales —tráfico, transporte, aparcamiento, gestión y tratamiento del agua, parques y jardines, limpieza, gestión de residuos, comercio, alumbrado, emergencias, seguridad, sanidad...— se pueden atender, proveer y optimizar desde cualquier dispositivo, en cualquier momento y lugar gracias a esta plataforma.

Con la puesta en marcha de la plataforma de *Smart Cities*, Telefónica consigue tomar la delantera en el mercado y aporta la primera plataforma comercial conforme a esta plataforma estándar.

## Best Practice

### Plataforma Fiware y Smart Santander

En 2013 concluyó el proyecto de la Comisión Europea FIWARE, liderado por Telefónica, que ha permitido materializar el proyecto *Smart Santander*, como la mayor infraestructura urbana inteligente existente en el mundo. Con más de 20.000 sensores, ofrece un banco de pruebas que la Unión Europea ha calificado de esencial porque proporciona una plataforma única para la experimentación a gran escala en condiciones reales.

FI-WARE ofrece APIs (Application Programming Interfaces) cuyas especificaciones son públicas y libres de *royalties*, respaldadas por la disponibilidad de una implementación de referencia como software de código abierto. De esta forma se consigue acelerar la aparición de proveedores alternativos en el mercado. Telefónica I+D ha contribuido a la implementación de referencia de un importante número de módulos de la plataforma FI-WARE. [Más información](#)



PLANETA

# Liderazgo ambiental global

Telefónica trabaja en un posicionamiento global en temas ambientales de la mano del sector y de todas las empresas del Grupo

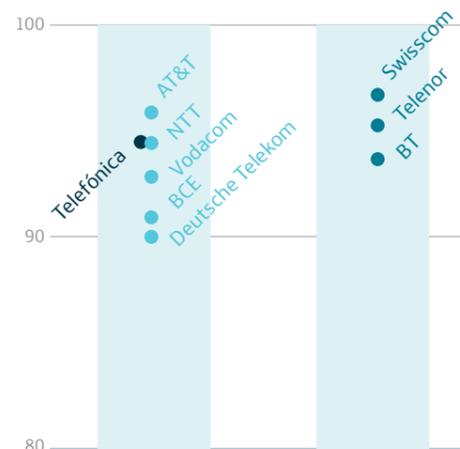
Telefónica ha sido valorada como una de las empresas más comprometidas en la lucha contra el Cambio Climático

Entre los principales hitos de posicionamiento y compromiso ambiental en 2013 destacan:

**Confianza y transparencia.** Nuestros inversores, los analistas y las ONG reconocen nuestra gestión.

- Telefónica se mantuvo por cuarto año consecutivo entre las cinco empresas de telecomunicaciones líderes del Carbon Disclosure Project (CDP). [Más información](#)
- Formamos parte del grupo de las 10 mejores compañías Telco del mundo por criterios de sostenibilidad, incluidos los ambientales, según el DJSI. [Más información](#)
- Hemos sido valorada como una de las empresas más comprometidas en la lucha contra el cambio climático, según la ONG Inglesa Environmental Investment Organisation (EIO), que nos ha incluido en el Top 5 de sus últimos rankings. [Más información](#)
- Estamos entre las 20 mejores empresas en el ranking *Cool IT Leaderboard 6* de Greenpeace, en el que se valora la lucha de las empresas para promover una economía baja en carbono y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). [Más información](#)

## Carbon Disclosure Leadership Index-Sector Telecomunicaciones (CDPL)



**Estándares 'Green' TIC.** Continuamos trabajando en la Comisión de Estudio N° 5 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) en estándares Green TIC para medir el impacto ambiental de las TIC.

- Trabajamos en el desarrollo y aprobación de la Metodología ITU L1430 para medir el impacto ambiental de los servicios Green TIC y lideramos el grupo de trabajo que desarrolla la metodología para medir el impacto ambiental de los teléfonos móviles: *Eco Rating*. [Más información](#)

- Asumimos la Presidencia del Grupo Temático de Ciudades Inteligentes y Sostenibles de la UIT. [Más información](#)

- Acogimos el evento mundial más importante de estándares Green TIC: la III Green Standards Week en nuestra sede corporativa, en Madrid, con la participación de alrededor de 400 profesionales. [Más información](#)



Green Standards Week, 2013. Madrid



III ITU Green Standards Week, Madrid 2013.



I Foro Internacional sobre Basura Electrónica y Campos Electromagnéticos, Quito 2013.



GSMA: Más Allá de la Cobertura. La oportunidad para los operadores móviles de mejorar el acceso a la energía en América Latina



Más información del estudio GSMA

**Políticas Públicas.** trabajamos en elevar el rol del Sector TIC y el de Telefónica en la contribución para promover la sostenibilidad ambiental de los usuarios de la tecnología y las ciudades. En 2013, trabajamos activamente en los siguientes grupos:

**ITU.** Participamos activamente en Comisión de Estudio No. 5 para desarrollo de estándares Green TIC y posicionamiento del sector TIC a nivel internacional en temas como el e-waste, los campos electromagnéticos y realizamos varios eventos e iniciativas:

- Desarrollamos el III Green ICT Application Challenge con la UIT por tercer año consecutivo. La aplicación ganadora fue GreenPlay, la app lúdica para aprender a gestionar los residuos en las ciudades. [Más información](#)
- *Workshop* sobre e-waste en Centroamérica. San Salvador (El Salvador). Promovemos la gestión eficiente de e-waste en la región. [Más información](#)
- *Workshop* sobre Smart Sustainable Cities en América Latina. En Sao Paulo (Brasil). Junto con Telefónica Vivo, realizamos un taller para promover la sostenibilidad ambiental en las ciudades de América Latina a través de las TIC. [Más información](#)

→ *Workshop* sobre e-waste y campos electromagnéticos en Quito (Ecuador). Con Telefónica Movistar Ecuador, la UIT y el Ministerio de Sociedad de la Información de Ecuador, promovimos el mayor evento de gestión de residuos eléctricos y electrónicos y campos electromagnéticos en América Latina. [Más información](#)

**GSMA.** Trabajamos con el GSMA para promover la sostenibilidad ambiental de la telefonía móvil a nivel mundial.

- En conjunto con el GSMA, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Telefónica Movistar Nicaragua desarrollamos el estudio *Más Allá de la Cobertura: La oportunidad para los operadores móviles de mejorar el acceso a la energía en América Latina*. [Más información](#)
- Por cuarto año consecutivo trabajamos con el GSMA en el Benchmarking de Eficiencia Energética en Redes Móviles, para identificar nuevas oportunidades para optimizar el consumo energético en nuestras redes, gracias al servicio de análisis comparativo de eficiencia energética. [Más información](#)

Trabajamos también con otras instituciones en promover el uso de las TIC para la sostenibilidad ambiental, la eficiencia energética y como herramienta para la lucha contra el cambio climático:

**GeSI.** The Global E Sustainability Initiative, en donde cubrimos los grupos de Cambio Climático, Eficiencia Energética y Control Ambiental en la Cadena de Suministro, entre otros. [Más información](#)

**ETNO.** The European Telecommunications Networks Operators; trabajamos en la *task force* de Energía promoviendo las mejores prácticas de eficiencia energética en redes a nivel europeo. [Más información](#)

**ERT.** European Roundtable of Industrials. Participamos en el Grupo de Energía y Cambio Climático de la ERT, en la que nuestra misión consiste en identificar riesgos y oportunidades que las políticas europeas en energía y cambio climático pueden generar para la competitividad de las empresas. [Más información](#)

**Plataforma Empresas por la Eficiencia Energética en España.** En España, nuestro país sede, trabajamos en proyectos de eficiencia energética con las mayores empresas del país. [Más información](#)

### Telefónica en foros y grupos de trabajo estratégicos



Tabla de  
indicadores\_

Premios y  
reconocimientos\_

Referencias  
GRI G3.1 y G4\_

Cumplimiento  
'Global Compact'\_

Revisión  
y validación externa\_

Glosario de  
términos\_

Resumen  
de 'Best Practices'\_

Agradecimientos\_

# 8. Anexos\_



# Tabla de indicadores

## € Eficiencia económica

	Unidad de medida	2012	2013	%Var.
Ingresos de Telefónica	Mill. euros	62.356	57.061	-8,5%
Innovación tecnológica	Mill. euros	5.771	6.142	6,4%
Aportaciones fiscales <sup>(1)</sup>	Mill. euros	13.806	14.060	1,8%
Gastos salariales totales	Mill. euros	8.569	7.208	-15,9%
Inversión en infraestructuras <sup>(1)</sup>	Mill. euros	9.458	9.395	-0,7%
Volumen de compras adjudicado	Mill. euros	27.958	26.537	-5,1%
Inversión en I+D	Mill. euros	1.072	1.046	-2,4%
Proveedores locales	%	80,3	83,9	4,5%
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los 'Principios de Actuación'	Unidades	2	3	50,0%
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	1	1	0,0%
Empleados formados en 'Principios de Actuación'	%	55,3	63	13,9%
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	1.701	1.545	-9,2%

## 👤 Aspectos Sociales

	Unidad de medida	2012	2013	%Var.
Plantilla total física	Personas	133.263	126.730	-4,9%
Plantilla fija	Personas	126.123	118.937	-5,7%
Índice de absentismo <sup>(2)</sup>	Días	5.556	5.599	0,8%
Número de horas de formación	Miles de horas	6.026	2.983	-50,5%
Mujeres en plantilla	%	37,9%	38,3%	1,0%
Mujeres directivas	%	19,3%	21%	8,7%
Número de personas con discapacidad	Personas	1.070	961	-10,1%
Total inversión social (LBG)	Miles de Euros	158.061	128.885	-18,5%
Horas de voluntariado	Horas	186.592	195.906	5,0%

Unidad de medida 2012 2013 %Var.

## 🌿 Aspectos Medioambientales

### Despliegue de red responsable

Adecuaciones de impacto visual	Unidades	677	576	-14,9%
Infraestructuras compartidas	Unidades	32.932	34.421	4,5%
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	16.585	24.750	49,2%
Inversión y gasto en medio ambiente	Millones de euros	33,0	31,9	-3,3%

### Consumo de recursos

Total consumo de papel (actividades comerciales y de oficina)	Toneladas	11.854	10.139	-14,5%
Número de clientes con factura electrónica	Miles	17.272	43.617	151,9%
Consumo de agua	m <sup>3</sup>	5.581.053	4.447.575	-20,3%

### Residuos

Total residuos gestionados (operaciones, oficinas y clientes)	Toneladas	30.581	30.432	-0,5%
Residuos de baterías de grupos electrógenos (operaciones y oficinas)	Toneladas	1.766	2.819	59,6%
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (operaciones y oficinas)	Toneladas	1.593	2.801	75,8%
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de clientes	Toneladas	1.350	1.892	40,1%
Reciclaje y reuso de teléfonos móviles y accesorios de clientes	Toneladas	216	231	6,9%

## ☀️ Inventario de Energía y CO<sub>2</sub> <sup>(3)(4)</sup>

	Unidad de medida	2012	2013	%Var.
<b>Energía</b>	MWh	6.421.528	6.648.339	3,5%
Combustible	MWh	480.845	410.207	-14,7%
Biocombustible	MWh	6.880	4.595	-33,2%
Electricidad	MWh	5.933.803	6.233.537	5,1%
Energía procedente de fuentes renovables	MWh	943.814	990.260	4,9%
<b>Emisiones de GEI</b>	tCO <sub>2</sub> eq <sup>(5)</sup>	1.824.521	1.889.466	
Emisiones Directas (alcance I)	tCO <sub>2</sub> eq	112.092	95.537	-14,8%
Emisiones Indirectas (alcance II)	tCO <sub>2</sub> eq	1.712.429	1.793.929	4,8%
Emisiones evitadas <sup>(6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	308.167	283.614	-8,0%

<sup>(1)</sup> Esta cifra difiere de la publicada en el apartado Telefónica como motor de progreso en las comunidades en que está presente, por expresarse aquí bajo el criterio de devengo contable y no bajo el criterio de caja.

<sup>(2)</sup> Tasa de absentismo (AR). AR = n° total de días perdidos, por ausencia, durante el periodo / n° total de días trabajados por el colectivo.

<sup>(3)</sup> Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-TL.1420.

<sup>(4)</sup> Datos de energía y emisiones 2012 verificados en 2013. Datos de energía y emisiones 2013 en proceso de verificación.

<sup>(5)</sup> CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> & N<sub>2</sub>O.

<sup>(6)</sup> Emisiones evitadas gracias a la compra de energía renovable.

ANEXOS

# Premios y reconocimientos

La forma de hacer empresa de Telefónica ha sido reconocido y premiado en distintas partes del mundo

**México**

■ **Reconocimiento a las Mejores Prácticas en RSE 2013 del El Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)**  
En la categoría de *Cadena de valor*, por su proyecto *Aliados* para fomentar la gestión sostenible de las empresas colaboradoras y con terceros

**Colombia**

■ **Premio Social Investment Pioneer Awards 2013**  
Reconocimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas por el proyecto *Aquí estoy y Actúo* para ayudar a las empresas a prevenir en su cadena de valor los riesgos de trabajo infantil

**Venezuela**

■ **1º puesto Great Place to Work**  
Reconocimiento como *Mejor empresa para trabajar por su entorno de trabajo, las políticas corporativas y la percepción que los empleados tienen de su empresa*

**Perú**

■ **Distintivo 'Empresa Socialmente Responsable Perú 2011'**  
Reconoce a la compañía como una organización comprometida con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio

**Brasil**

■ **Premio Especial de Educación de ARede**  
Proyecto *Aulas Fundación Telefónica* para mejorar las iniciativas de inclusión y visibilidad social que utilizan tecnologías de la información y la comunicación (TIC)

**América Latina**

■ **4º puesto Great Place to Work**  
Reconocimiento como *Mejor empresa para trabajar por su entorno de trabajo, las políticas corporativas y la percepción que los empleados tienen de su empresa*

**Reino Unido**

■ **The best use of Twitter in a graduate recruitment campaign**  
Mejor uso de Twitter en una campaña de incorporación de titulados entregado por la consultora MR Adcomms a la iniciativa *Talentum*

**Unión Europea**

■ **Mejor proyecto de Innovación World Research and Innovation Congress**  
Por el programa HELP (Home based Empowered Living for Parkinson's disease Patients), cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de los enfermos de Parkinson, a través un sistema de monitorización y ajuste automático de medicación a distancia en tiempo real.

**República Checa**

■ **3º puesto TOP responsible company**  
Reconocimiento a la labor de las empresas a la hora de diseñar y llevar a cabo iniciativas sostenibles que aporten valor real a la sociedad, la economía y el medio ambiente

**España**

■ **Premio Patrocinio y Mecenazgo Empresarial**  
Categoría *Empleo y conocimiento* por el proyecto *Wayra*

■ **Foro de Responsabilidad Empresarial con Emprendedores**  
Premio a la labor destacable en Responsabilidad Social Corporativa por los programas *Wayra* de apoyo a emprendedores

■ **VIII Premio Garben Formación y Empresa**  
Premio a la *Mejor Labor en Formación en la Gran Empresa* con la iniciativa *Universitas Telefónica*

■ **Premio de Internet 2013, categoría de 'Mejor iniciativa relacionada con Economía'**  
a *Wayra*, por su apoyo y promoción a las *star-tups* tecnológicas

■ **Premio Universidad de Cantabria a la colaboración empresarial**  
a Telefónica I+D por la larga y fructífera colaboración con esta institución y con la comunidad cántabra.

■ **CDP Climate Disclose Leadership**  
Única Telco española en el índice Climate Disclosure Leadership Index Iberia 125 (CDLI) de CDP, dirigido a 722 inversores que representan 87 billones de dólares en activos

■ **IV Premios Corresponsables, categoría de 'Gran Empresa'**  
Galardón a *M-Inclusion*, plataforma pionera de inclusión móvil para Europa y Latinoamérica

■ **Premio Autelsi 2013**  
Premio a *M-Inclusión* en la categoría *Compromiso Social y Medioambiental*, por su contribución a la inclusión y al emprendimiento social

**Global**

■ **4º puesto en el ranking de la revista 'Fortune' como 'Most Admired Company'**  
Telefónica, reconocida como la cuarta operadora de telecomunicaciones más admirada del mundo, y la primera no estadounidense en calificación global dentro de este ranking

■ **Sustainability leaders 2014 RobecoSAM Bronze Class**  
Seleccionada como una de las 10 empresas del DJSI World por su Sostenibilidad

■ **Caso de éxito en el 'Manual para las Empresas sobre Anticorrupción, Ética y Cumplimiento'**  
La Oficina de Principios de Actuación TEF, ha sido incluida como caso de éxito en el *Manual para las Empresas sobre Anticorrupción, Ética y Cumplimiento*, promovido por la OCDE, la Organización de Naciones Unidas contra el Delito y el Crimen (UNODC) y el Banco Mundial

■ **25º puesto en el ranking 'Best companies to work for 2013'**  
Telefónica entre las 25 mejores compañías para trabajar en el mundo, según la 3ª edición del ranking mundial *Best Multinational Workplaces* elaborado por la consultora *Great Place to Work*, siendo la mejor *telco* a escala internacional en este ámbito

**Reconocimientos**



Miembro de la máxima categoría, DJSI World Index, 86 puntos



Listado por doce años consecutivos



5º del sector Telco



Sustainability Leaders Bronze class



Rating Prime



5º Telco de 112 operadoras



Excellence Investment Register



# Referencias GRI: G3.1

## PARTE I: Indicadores de de perfil

### 1. Estrategia y análisis

Perfil	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	SÍ	En Carta del Presidente	
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	SI	En La Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica, S.A.	

### 2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
2,1	Nombre de la organización.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ).	SÍ	En Informe Financiero	
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas, o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	SÍ	En Perímetro y estructura de Consolidación de la información	
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	SI	En Principios para la elaboración del informe e Informe de Gobierno Corporativo	
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	SÍ	En Satisfacción del cliente	
2,8	Dimensiones de la organización informante.	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	SÍ	En Premios y reconocimientos	

## 3. Parámetros de la Memoria

Perfil	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos ( <i>joint ventures</i> ), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	SÍ	En Perímetro y estructura de consolidación de la información	
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	SÍ	En Principios para la elaboración del informe	



#### 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad	SÍ	En Informe de Gobierno Corporativo	
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	SÍ	En Estructura de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica, S.A.	
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	SÍ	En Estructura de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica, S.A.	
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	SÍ	En La Responsabilidad Corporativa y la Sostenibilidad en parte de la visión de Telefónica, S.A.	
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	SÍ	En Acción social	
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	SÍ	En Materialidad e interacción con los grupos de interés	
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	SÍ	En Materialidad e interacción con los grupos de interés	
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	SÍ	En Materialidad e interacción con los grupos de interés	
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	SÍ	En Materialidad e interacción con los grupos de interés	



#### PARTE II: Enfoque de la Dirección (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
DMA EC	Dimensión económica	SÍ	A lo largo del Informe	
DMA EN	Dimensión medioambiental	SÍ	A lo largo del Informe	
DMA LA	Dimensión laboral	SÍ	En Composición de la plantilla	
DMA HR	Dimensión de derechos humanos	SÍ	En Derechos Humanos	
DMA SO	Dimensión social	SÍ	A lo largo del Informe	
DMA PR	Dimensión de clientes	SÍ	En Gestión Responsable	

#### PARTE III: Indicadores de Desempeño

##### Económico

Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Desempeño económico</b>				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	SÍ	En Motor de progreso	
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	SÍ	En Gestión ambiental	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	SÍ	En Telefónica como inversor responsable	
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	SÍ	En Informe Financiero	

##### Presencia en el mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	SÍ	En Retribución y reconocimiento	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	SÍ	En Motor de progreso	
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	SÍ	En Atracción de empleados y retención del talento	

##### Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	SÍ	En La innovación en Telefónica	
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	SÍ	En Motor de progreso	



**Medio Ambiente**

Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Materiales</b>				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	SÍ	En Gestión ambiental	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	SÍ	En Gestión ambiental	
<b>Energía</b>				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	SÍ	En Energía y Cambio Climático	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	SÍ	En Energía y Cambio climático	
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	SÍ	en Energía y Cambio Climático	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	SÍ	En Servicios Green TIC y <i>Smart Cities</i>	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	SÍ	En Energía y Cambio Climático	
<b>Agua</b>				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	SÍ	En Gestión ambiental	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	SÍ	En Gestión ambiental	
<b>Biodiversidad</b>				
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	SÍ	En Gestión ambiental	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	SÍ	En Gestión ambiental	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	SÍ	En Medio Ambiente	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.



Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>				
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	SÍ	En Energía y Cambio Climático	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	SÍ	En Energía y Cambio Climático	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	SÍ	En Energía y Cambio Climático	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	SÍ	En Energía y Cambio Climático	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	SÍ	en Gestión ambiental	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NO	No aplica	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la Compañía.
<b>Productos y servicios</b>				
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	SÍ	En Servicios Green TIC	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	SÍ	En Gestión ambiental	



Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Cumplimiento normativo</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	SÍ	En Gestión ambiental	
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	SÍ	En Gestión ambiental	
<b>General</b>				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	SÍ	En Gestión ambiental	
<b>Social: prácticas laborales y trabajo digno</b>				
Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Empleo</b>				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	SÍ	En Composición de la plantilla	
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	SÍ	En Composición de la plantilla	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	SÍ	En Clima laboral, conciliación y compromiso	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	NO	No aplica	Los procedimientos de baja por maternidad siempre incluyen la reincorporación automática, siendo la posterior desvinculación de la empresa algo voluntario por parte del empleado, sin necesidad de comunicar la causa a la Compañía.
<b>Relaciones empresa/trabajo</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	SÍ	En Libertad de asociación y diálogo social	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	SÍ	En Libertad de asociación y diálogo social	



Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	SÍ	En Seguridad y salud de nuestros trabajadores	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	SÍ	En Seguridad y salud de nuestros trabajadores	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	SÍ	En Seguridad, salud de nuestros trabajadores	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	SÍ	En Seguridad y salud de nuestros trabajadores	
<b>Formación y educación</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	SÍ	En Formación y gestión del talento	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	SÍ	En Formación y gestión del talento	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	SÍ	En Retribución y reconocimiento	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	SÍ	En Diversidad	
<b>Igualdad de retribución entre hombres y mujeres</b>				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	SÍ	En Diversidad	



**Social: derechos humanos**

Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>				
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	SÍ	En sostenibilidad en la cadena de suministro	
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	SÍ	En sostenibilidad en la cadena de suministro	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
<b>No discriminación</b>				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>				
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	SÍ	En Derechos Humanos	
<b>Explotación infantil</b>				
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	SÍ	En Derechos Humanos	
<b>Trabajos forzados</b>				
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	SÍ	En Derechos Humanos	



Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Prácticas de seguridad</b>				
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	NO		Ofrecemos el porcentaje de formación en nuestros principios de actuación sobre el total de plantilla
<b>Derechos de los indígenas</b>				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	SÍ	En Sostenibilidad en la cadena de suministro	
<b>Evaluación</b>				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	SÍ	En Sostenibilidad en la cadena de suministro	
<b>Medidas correctivas</b>				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	SÍ	En Ética y cumplimiento	



## Social: sociedad

Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Comunidades locales</b>				
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	SÍ	En Acción social y Voluntariado	
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	SÍ	En Gestión ambiental	
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	SÍ	En Gestión ambiental	
<b>Corrupción</b>				
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
<b>Política pública</b>				
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de <i>lobbying</i> .	SÍ	En Materialidad e interacción con los grupos de interés	
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>				
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
<b>Cumplimiento normativo</b>				
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	SÍ	En Informe Financiero	



## Social: responsabilidad sobre productos

Indicador	Descripción	Respuesta en 2013	Localización	Explicación de la omisión
<b>Salud y seguridad del cliente</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	SÍ	En Campos electromagnéticos	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	SÍ	En Ética y cumplimiento	
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	SÍ	Gestión responsable	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NO		
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	SÍ	En Gestión responsable	
<b>Comunicaciones de marketing</b>				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	SÍ	En gestión responsable	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	NO		
<b>Privacidad del cliente</b>				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	SÍ	En Privacidad: Una internet abierta y segura para todos	
<b>Cumplimiento normativo</b>				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	SÍ	En Informe Financiero	



# Referencias GRI : G4

El grado de cumplimiento del nuevo modelo de reporte de GRI, G4, es ya muy alto en Telefónica

## Contenidos básicos generales

Estrategia y análisis		Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad
G4.1	Declaración del máximo responsable de la Organización sobre la relevancia de la Sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del Presidente	SÍ
G4.2	Descripción de los principales efectos, Riesgos y oportunidades en Sostenibilidad	La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica, S.A.	SÍ
Perfil de la organización			
G4.3	Nombre de la organización	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.4	Principales marcas, productos y/o servicios más importante de la Compañía	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica con respecto a los asuntos relacionados con la sostenibilidad tratados en la memoria	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.8	Mercados atendidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios)	Informe integrado	
G4.9	Tamaño de la organización, incluyendo el número total de trabajadores/as, operaciones, las ventas netas, la capitalización total y la cantidad de productos o servicios prestados)	Tabla de indicadores	SÍ
G4.10	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Composición de la plantilla	SÍ
G4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Libertad de asociación y diálogo social	SÍ
G4.12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	Sostenibilidad de la cadena de suministro	SÍ
G4.13	Cambios significativos durante el periodo de referencia en el tamaño de la organización, estructura y propiedad de la organización o su cadena de suministro	Estructura y perímetro de consolidación de la información	SÍ
G4.14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gestión ambiental	SÍ
G4.15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	La interacción de los grupos de interés	SÍ
G4.16	Principales asociaciones a las que pertenezca y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece	La interacción de los grupos de interés	SÍ



Identificación de aspectos materiales y perímetro		Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad
G4.18	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido ( la cobertura de cada Aspecto y cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.19	Listado de los asuntos materiales identificados en el proceso de definición del contenido de la memoria	Materialidad: centrados en los asuntos clave	SÍ
G4.20	Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material	Estructura y perímetro de consolidación de la información	SÍ
G4.21	Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material		
G4.22	Explicación de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	La interacción de los grupos de interés	SÍ
G4.23	Explicación de cambios significativos de perímetro con respecto a memorias anteriores	Estructura y perímetro de consolidación de la información	SÍ
Stakeholder engagement			
G4.24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	La interacción de los grupos de interés	SÍ
G4.25	Bases para la identificación y elección de los grupos de interés con los que se trabaja	La interacción de los grupos de interés	SÍ
G4.26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	La interacción de los grupos de interés	SÍ
G4.27	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	La interacción de los grupos de interés	SÍ
Características del Informe			
G4.28	Periodo objeto de la memoria	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.29	Fecha de la última memoria	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.30	Ciclo de presentación de la memoria	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido	Principios para la elaboración del informe	SÍ
G4.32	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria	Referencias GRI	SÍ
G4.33	Política de verificación externa del reporte	Revisión y validación externa	SÍ



Gobierno corporativo		Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad
G4.34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales	Informe de Gobierno Corporativo	
G4.35	Proceso de delegación de responsabilidades en cuestiones de índole económica, ambiental y social	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.36	Responsabilidad ejecutiva en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités	Informe de Gobierno Corporativo	
G4.39	Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo	Informe de Gobierno Corporativo	
G4.40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	Informe de Gobierno Corporativo	
G4.41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses	Informe de Gobierno Corporativo	
G4.42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito así como, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales		
G4.44	Indicar cuáles son los procesos de evaluación de desempeño y las medidas adoptadas del órgano superior de gobierno respecto al Gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales		
G4.45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.47	Frecuencia con la que se analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social	Estructura de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de Telefónica, S.A.	SÍ
G4.48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Carta del Presidente	SÍ
G4.49	Describir el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno		
G4.50	Indicar cuáles son los aspectos críticos comunicados al órgano superior de gobierno y cómo han sido tratados		
G4.51	Descripción de las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Informe de Retribuciones	SÍ
G4.52	Indique si los procesos mediante los cuales se determina la remuneración y si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección		
G4.53	Indicar cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución		



Gobierno corporativo		Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad
G4.54	Ratio de remuneración entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y la media de la plantilla por país		
G4.55	Incremento del ratio de remuneración entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y la media de la plantilla por país		
<b>Ética e integridad</b>			
G4.56	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos	Ética y cumplimiento	SÍ
G4.57	Indicar mecanismos internos y externos de la compañía de asesoramiento y puesta al día en aspectos éticos	Ética y cumplimiento	SÍ
G4.58	Indicar cuáles son los mecanismos de denuncia que tiene la Compañía para reportar quejas sobre aspectos éticos	Ética y cumplimiento	SÍ
<b>Contenidos básicos generales</b>			
<b>Dimensión económica</b>			
DMA	Enfoques de gestión de aspectos económicos	La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica.	SÍ
Desempeño	EC1	Valor económico directo generado y distribuido en la sociedad	Motor de progreso
	EC2	Consecuencias económicas financieras que se derivan del cambio climático	
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas del plan de prestaciones	Motor de progreso
	EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del Gobierno	Informe financiero
Presencia de mercado	EC5	Salario de entrada por géneros comparado con salarios mínimos locales	Retribución y reconocimiento
	EC6	Proporción de directivos locales	
Consecuencias económicas indirectas	EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras en comunidades locales	
	EC8	Impactos económicos indirectos locales de la actividad de la compañía y alcance de los mismos	
Prácticas de adquisición	EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Motor de progreso
<b>Dimensión ambiental</b>			
DMA	Enfoques de gestión de aspectos ambientales	La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica.	SÍ
Materiales	EN1	Materiales renovables y no renovables usados para producir el producto	Gestión ambiental
	EN2	Porcentaje de material reciclado usado en la producción del producto	N/A
Energía	EN3	Consumo energético interno	Energía y Cambio Climático
	EN4	Consumo energético externo	Energía y Cambio Climático
	EN5	Intensidad energética	Energía y Cambio Climático
	EN6	Reducción de consumo energético	Energía y Cambio Climático
	EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	N/A



Dimensión ambiental			Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad
Agua	EN8	Captación total de agua según la fuente	Gestión ambiental	SÍ
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por su captación	N/A	
	EN10	Porcentaje de agua reciclada	N/A	
Biodiversidad	EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas por biodiversidad.	Gestión ambiental	SÍ
	EN12	Impactos que produce la empresa en la biodiversidad de áreas protegidas	Gestión ambiental	SÍ
	EN13	Hábitats protegidos	Gestión ambiental	SÍ
	EN14	Lista de especies protegidas que hay en áreas afectadas por las operaciones.	N/A	
	EN15	GHG scope 1	Energía y Cambio Climático	SÍ
Emisiones	EN16	GHG scope 2	Energía y Cambio Climático	SÍ
	EN17	GHG scope 3	Energía y Cambio Climático	SÍ
	EN18	Intensidad de las emisiones GHG	Energía y Cambio Climático	SÍ
	EN19	Reducciones de las emisiones GHG	Energía y Cambio Climático	SÍ
	EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	N/A	
	EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones atmosféricas significativas	N/A	
	Efluentes y Residuos	EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Gestión ambiental
EN23		Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.		
EN23		Derrames	Gestión ambiental	SÍ
EN24		Peso de los residuos peligrosos transportados	Gestión ambiental	SÍ
EN25		Hábitats afectados	N/A	
Productos y servicios		EN26	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Servicios 'Green' TIC
	EN27	Porcentaje de productos vendidos y embalajes reciclados	Servicios 'Green' TIC	SÍ
Cumplimiento regulatorio	EN28	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas	Gestión ambiental	SÍ
Transporte	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y empleados	Energía y Cambio Climático	SÍ
General	EN30	Gastos e inversiones totales para la protección ambiental	Gestión ambiental	SÍ
Evaluación ambiental de los Proveedores	EN31	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por criterios ambientales	Gestión ambiental	SÍ
	EN32	Impactos significativos actuales y potenciales negativos para el medio ambiente en la cadena de suministro y medidas al respecto	Gestión ambiental	SÍ
Mecanismo de Reclamación	EN33	Número total de reclamaciones por cuestiones ambientales, anotadas y resueltas	Gestión ambiental	SÍ



Dimensión social			Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad
DMA		Enfoques de gestión de aspectos sociales	La responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, parte de la visión de Telefónica	SÍ
Prácticas Laborales	LA1	Número de contratos, despidos y rotación media de empleado por grupos de edad, género y religión		
	LA2	Prestaciones sociales para los empleados a tiempo completo que no se ofrecen a los de tiempo parcial.		
	LA3	Tasa de retorno al trabajo después de permisos parternales por género		
	LA4	Periodos de preaviso en cambios estructurales		
	LA5	Porcentaje de plantilla representada en Comités de seguridad y salud	Seguridad y salud de nuestros trabajadores	SÍ
	LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas relacionadas con el trabajo por región y género	Seguridad y salud de nuestros trabajadores	SÍ
	LA7	Trabajadores con alto grado de riesgo relacionado con su ocupación		
	LA8	Asuntos de seguridad y salud cubiertos formalmente por acuerdos sindicales	Seguridad y salud de nuestros trabajadores	SÍ
	LA9	Horas por empleado en formación por género y categoría laboral		
	LA10	Programas de formación y habilidades que ayuden a las carreras profesionales de los empleados	Formación y atracción del talento	SÍ
	LA11	Porcentaje de empleados con evaluaciones de desempeño, por categoría laboral y género	Retribución y reconocimiento	SÍ
	LA12	Composición de los órganos de gobierno y categorías laborales por género, grupo de edad y otras minorías	Diversidad	SÍ
	LA13	Relación entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres por categoría laboral y geografías significativas	Diversidad	SÍ
	LA14	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por criterios laborales	Sostenibilidad de la cadena de suministro	SÍ
	LA15	Impactos negativos actuales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto	Sostenibilidad de la cadena de suministro	SÍ
	LA16	número total de reclamaciones por cuestiones laborales, anotadas y resueltas		



Dimensión social		Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad	
Derechos Humanos	HR1	Porcentaje de contratos con cláusulas de Derechos Humanos	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	HR2	Horas y porcentaje de empleados formados en temas de Derechos Humanos	Ética y cumplimiento	Sí
	HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas tomadas al respecto	Ética y cumplimiento	Sí
	HR4	Operaciones y proveedores identificados donde esté en riesgo el derecho a la libertad de asociación y medidas tomadas al respecto	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	HR5	Operaciones y proveedores identificados donde haya riesgo de trabajo infantil y medidas tomadas al respecto	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	HR6	Operaciones y proveedores identificados donde haya riesgo de trabajo forzado y medidas tomadas al respecto	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	HR7	Porcentaje de personal de seguridad formado en políticas de Derechos Humanos en operaciones relevantes		
	HR8	Número total de incidentes de violación de derechos de indígenas y acciones tomadas al respecto		
	HR9	Número total y porcentaje de operaciones que han sido evaluados en impacto de Derechos Humanos	Derechos Humanos	Sí
	HR10	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por asuntos de Derechos Humanos	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	HR11	Acciones actuales y potenciales negativas para asuntos de derechos humanos en la cadena de suministro y medidas tomadas al respecto	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	HR12	Número total de reclamaciones por cuestiones de Derechos Humanos anotadas y resueltas	Ética y cumplimiento	Sí



Dimensión social		Sección en el Informe	Contenido en el Informe de Sostenibilidad	
Sociedad	S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impactos y participación de la comunidad local.	Acción Social	Sí
	S02	Operaciones con impacto negativo actual o potencial en la comunidad		
	S03	Porcentaje y número total de operaciones analizadas con respecto a riesgos de corrupción	Derechos Humanos	Sí
	S04	Políticas y procedimientos de comunicación y formación en temas anti-corrupción	Ética y cumplimiento	Sí
	S05	Incidentes confirmados de corrupción y medidas llevadas a cabo	Ética y cumplimiento	Sí
	S06	Valor total de las contribuciones a partidos e instituciones políticas por país y destinatario.	Ética y cumplimiento	Sí
	S07	Número total de acciones legales por prácticas anticompetitivas y sus consecuencias	Informe Financiero	
	S08	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas	Informe Financiero	
	S09	Porcentaje de nuevos proveedores controlados por asuntos de impacto social	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	S010	Acciones actuales y potenciales negativas para asuntos de impacto social en la cadena de suministro y medidas tomadas	Sostenibilidad de la cadena de suministro	Sí
	S011	Número total de reclamaciones por cuestiones de impacto social anotadas y resueltas		
Responsabilidad en productos y servicios	PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios en los que se evalúan aspectos de seguridad y salud para su mejora		
	PR2	Número total de incidentes por no cumplimiento con normas o códigos voluntarios por impacto en seguridad y salud de los productos a lo largo de su ciclo de vida		
	PR3	Tipos de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a información y etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requisitos		
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado		
	PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del cliente.	Satisfacción del cliente	Sí
	PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio		
	PR7	Número total de incidentes por no cumplimiento de regulación o códigos voluntarios en temas de marketing, comunicación, publicidad, promociones o patrocinios		
	PR8	Número total de reclamaciones por asuntos relacionados con la privacidad o protección de datos del cliente	Privacidad: una internet abierta y segura para todos	Sí
	PR9	Número de sanciones totales y valor monetario de las multas		



# Cumplimiento 'Global Compact'



## Derechos humanos



<b>Principio 1</b>	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	Derechos Humanos Ética y cumplimiento
<b>Principio 2</b>	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Derechos Humanos

## Normas laborales



<b>Principio 3</b>	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Libertad de asociación y diálogo social
<b>Principio 4</b>	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Clima laboral, conciliación y compromiso Retribución y reconocimiento Seguridad y salud de nuestros trabajadores
<b>Principio 5</b>	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Acción social Sostenibilidad en la cadena de suministro Derechos Humanos
<b>Principio 6</b>	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Gestión de la diversidad

## Medio ambiente



<b>Principio 7</b>	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente	Gestión ambiental
<b>Principio 8</b>	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Green TIC y medio ambiente, Gestión ambiental, Energía y Cambio Climático
<b>Principio 9</b>	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	Servicios Green TIC y Smart cities

## Anticorrupción



<b>Principio 10</b>	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	Ética y cumplimiento
---------------------	--	----------------------



# Revisión y validación externa



Ernst & Young, S.L.  
Torre Picasso  
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1  
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456  
Fax: 915 727 300  
ey.com

**INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA  
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2013 DE TELEFÓNICA, S.A.**

A la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

**Alcance del trabajo**

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2013 de Telefónica, S.A. (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1.
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Perímetro de consolidación de la información" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

**Criterios**

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.
- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

**Procedimientos realizados**

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y Reputación, así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables del área de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica S.A., y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Sostenibilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Telefónica.
- Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía de GRI versión 3.1.
- Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe. Se han realizado trabajos de revisión en relación a las operaciones de Telefónica en España, Brasil, Argentina, Perú, Colombia, México, Chile, Venezuela, Ecuador, Panamá, Alemania y Reino Unido.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto, a excepción de la información relativa a los indicadores de consumo de energía y emisiones que no ha sido objeto de revisión y sobre los cuales no emitimos conclusión.

**Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

1

Domicilio Social: Pl. Pablo Ruiz Picasso, 1. 28020 Madrid - Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 12749, Libro 0, Folio 215, Sección 8ª, Hoja M-23123, Inscripción 116. C.I.F. B-78970506.  
A member firm of Ernst & Young Global Limited.



Building a better  
working world

**Conclusiones**

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad Corporativa adjunto, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el resto de la información e indicadores incluidos en el Informe adjunto contenga errores significativos o que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
  - Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el apartado "La interacción con los grupos de interés" del Informe adjunto.
  - Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y una encuesta para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su capítulo "Materialidad: centrados en los asuntos clave".
  - Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en los "Hitos y Retos" incluidos en los diferentes capítulos del Informe adjunto y que reflejan los principales compromisos asumidos.

**Recomendaciones**

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica S.A. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

**a) Inclusividad:**

En el año 2013 se han venido potenciado los diferentes canales de diálogo con los grupos de interés tanto a nivel corporativo, como en los diferentes países donde opera. Nuestra recomendación es mejorar la utilización de la información recogida en dichos canales para la determinación de los objetivos en materia de sostenibilidad.

**b) Relevancia:**

En el año 2013 Telefónica ha desarrollado una metodología a nivel corporativo para la identificación de aspectos materiales siguiendo los principios establecidos por la versión G4 de GRI. Nuestra recomendación es seguir trabajando en adaptar la identificación de los riesgos más significativos a cada uno de los países donde opera.

**c) Capacidad de Respuesta:**

El planteamiento de los retos que han hecho públicos en el propio Informe demuestra el compromiso de Telefónica en dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Nuestra recomendación es definir más claramente el proceso de identificación de los objetivos para alinearlos directamente con las expectativas de los grupos de interés.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con las diferentes dimensiones incluidas en el Informe:

**1) Dimensión económica:**

Durante el año 2013 se ha desarrollado la información relativa a tribuciones e impuestos y comportamiento normativo, lo que refleja el compromiso de Telefónica con la transparencia. Nuestra recomendación es mejorar la información relativa a quejas y reclamaciones.

**2) Dimensión ambiental:**

Durante el año 2013 se ha seguido trabajando en el establecimiento de estándares de "Green TIC" que permitan medir el impacto ambiental de las TIC. Nuestra recomendación es continuar con el desarrollo de los "Servicios Green" y la medición de su impacto en la sociedad.

**3) Dimensión social:**

Durante el año 2013 Telefónica ha continuado trabajando en su compromiso con la sociedad, impulsando los proyectos relativos a la innovación y el emprendimiento como "Wayra" y "Think Big", así como en la protección del menor. Nuestra recomendación es establecer métodos para medir el impacto de estos proyectos en la Sociedad.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-59

  
 Ana M. Prieto González  
 Socia  
 Madrid 30 de mayo de 2014

2

A member firm of Ernst & Young Global Limited.



## Declaración de aseguramiento LBG: Telefónica

---

Telefónica ha encargado a Corporate Citizenship el aseguramiento de la aplicación del modelo de medición LBG durante el año 2013 (finalizado el 31 de diciembre).

El modelo LBG proporciona un marco sólido y creíble que mide el valor e impacto real, para la empresa y la sociedad, de la inversión corporativa en la comunidad. Va más allá de las aportaciones puntuales e incluye la gama completa de contribuciones destinadas a la comunidad (tiempo de los empleados, contribuciones en especie y dinero).

Nuestro trabajo se ha limitado a asegurar la correcta aplicación del modelo LBG. Este es el séptimo año que Telefónica ha utilizado el modelo LBG y continúa siendo un miembro activo del grupo LBG España.

A nuestro juicio, Telefónica demuestra su comprensión del modelo LBG y continúa aplicando sus principios a la medición de actividades en la comunidad en España y en el extranjero. En nuestro comentario más abajo, identificamos algunas mejoras que la compañía puede hacer en el desarrollo de la aplicación del modelo de cara al futuro.

### Comentario

Telefónica ha alcanzado un nivel de aplicación sistemática, y de forma global, de la metodología LBG para el cálculo de su inversión en la comunidad. Esperamos que Telefónica extienda el alcance de la aplicación del modelo para captar el tiempo, remunerado de su personal dedicado al voluntariado, en su totalidad, y poder así informar sobre ello en los próximos años.

Observamos que se han realizado una serie de cambios en los programas para aumentar la efectividad del impacto que tienen. Creemos que en su debido momento Telefónica deberá informar sobre los logros e impactos de algunos de sus programas más importantes, para ofrecer una visión más completa de la contribución perdurable que realiza a través de estos programas.

Corporate Citizenship

15 de abril de 2014

[www.corporate-citizenship.com](http://www.corporate-citizenship.com)



# Glosario de términos

Término	Definición
<b>A</b>	
AA1000	Conjunto de procesos de Accountability para la verificación (AA1000AS) y el engagement (AA1000SES).
ACNUR	El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, en inglés UNHCR, United Nations High Commissioner for Refugees) es el organismo de las Naciones Unidas encargado de proteger a los refugiados y desplazados por persecuciones o conflictos, y promover soluciones duraderas a su situación, mediante el reasentamiento voluntario en su país de origen o en el de acogida.
ARPU	Acrónimo de Average Revenue Per User, es la media o promedio de ingresos por usuario que obtiene, en un período, una compañía de servicios con amplia base de usuarios. Se calcula dividiendo el total de ingresos obtenidos en el período, entre el total de usuarios activos de la empresa. Es una unidad de medida usada principalmente por compañías de telecomunicaciones.
ASPAYM Granada	Asociación de Parapléjicos y Grandes Discapacitados Físicos de Granada. Aspyam se dedica a la atención de personas con lesiones medulares y otro tipo de grandes discapacidades, incluyendo el desarrollo y gestión de centros y servicios para los miembros de su asociación y de todos aquellos campos que mejoren su integración social y normalización. ( <a href="http://www.medulardigital.com/">http://www.medulardigital.com/</a> )
<b>B</b>	
B2B	Acrónimo de Business to Business.
B2C	Acrónimo de Business to Customer.
<b>C</b>	
CDP	Acrónimo de Carbon Disclosure Group. Índice compuesto por dos índices que muestran a 551 inversores institucionales con activos por valor de 71 billones de dólares la transparencia y el desempeño de las compañías en materia de cambio climático.
CEM	Acrónimo de Campos Electromagnéticos.
CENTAC	: Centro Nacional de Tecnologías de la accesibilidad. El CENTAC es un centro dedicado a promover el desarrollo de las tecnologías de accesibilidad en los ámbitos empresarial, industrial y de servicios, con el fin de facilitar el acceso a ellas y mejorar la calidad de vida de los mayores, las personas con discapacidad y sus familias ( <a href="http://www.centac.es">www.centac.es</a> ).
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. CERMI es la plataforma de representación, defensa y acción de la ciudadanía española con discapacidad, más de 3,8 millones de hombres y mujeres, más sus familias, que conscientes de su situación de grupo social desfavorecido, deciden unirse, a través de las organizaciones en las que se agrupan, para avanzar en el reconocimiento de sus derechos y alcanzar la plena ciudadanía en igualdad de derechos y oportunidades con el resto de componentes de la sociedad ( <a href="http://www.cermi.es">www.cermi.es</a> ).
Cloud computing	Sistema informático basado en Internet y centros de datos remotos para gestionar servicios de información y aplicaciones. La computación en nube permite que los consumidores y las empresas gestionen archivos y utilicen aplicaciones sin necesidad de instalarlas en cualquier computadora con acceso a Internet.
CNSE y Fundación CNSE	Confederación Estatal de Personas Sordas y su Fundación. La CNSE y su Fundación trabajan en la defensa de los derechos de todas las personas sordas, con el valor añadido de la lengua de signos, empoderándolas y capacitándolas, así como fortaleciendo su movimiento asociativo y promoviendo cambios sociales que garanticen una inclusión efectiva. ( <a href="http://www.cnse.es/">http://www.cnse.es/</a> y <a href="http://www.fundacioncnse.org/">http://www.fundacioncnse.org/</a> )
COSO	Acrónimo de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Es una organización privada voluntaria dedicada a orientar, sobre una base global, a la administración ejecutiva y a las entidades de gobierno hacia el establecimiento de operaciones de negocio más eficientes en temas éticos, de control interno, de riesgos, fraude y reporte financiero.



Término	Definición
Crecimiento orgánico	En términos financieros, se asumen tipos de cambio promedio constantes de enero-diciembre 2010 y se excluye el impacto de cambios en el perímetro de consolidación y el impacto del ajuste por hiperinflación.
Crecimiento subyacente	Cifras reportadas, excluyendo impactos de carácter excepcional y adquisición de espectro.
<b>D</b>	
DJSI	Acrónimo de Dow Jones Sustainability Index. Puesto en funcionamiento en 1999, es una familia de índices bursátiles que evalúa el comportamiento de la sostenibilidad de las 2.500 empresas más grandes listadas en el Dow Jones de Estados Unidos y que es una de las referencias globales para los inversores interesados en los comportamientos a largo plazo de las compañías en las que invierten.
<b>E</b>	
EZE	Visión global del proceso, desde su origen hasta que finaliza.
Eco- eficiencia	Creación de más bienes y servicios utilizando menos recursos y generando menos residuos.
ECTA	Acrónimo de European Competitive Telecommunications Association.
e-Health	Uso, en el sector de la salud, de información digital, transmitida, almacenada u obtenida electrónicamente para el apoyo al cuidado de la salud tanto a nivel local como a distancia.
ETNO	Acrónimo de European Telecommunications Network Operators Association, principal asociación de operadores de red de comunicaciones en Europa.
European Voice	Creada por The Economist Group, es la fuente líder de noticias y análisis sobre clave de la UE las políticas, leyes e instituciones.
<b>F</b>	
FIAPAS	Confederación Española de Familias de Personas Sordas: FIAPAS trabaja en la representación y defensa de los derechos y los intereses globales de las personas con discapacidad auditiva y de sus familias ( <a href="http://www.fiapas.es">www.fiapas.es</a> ).
FEAPS	Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual o del Desarrollo. FEAPS trabaja en apoyar y dar oportunidades a personas con discapacidad intelectual y sus familias para que puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria ( <a href="http://www.feaps.org">www.feaps.org</a> ).
<b>G</b>	
GEI	Acrónimo de Gas de Efecto Invernadero. Gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero.
GeSI	Acrónimo de Global e-Sustainability Initiative. Iniciativa promovida por los proveedores de servicios de información y tecnologías de comunicación, cuyo objetivo es incentivar el debate en torno al tema de sostenibilidad, informar al público sobre las actividades sostenibles de sus miembros y la promoción de la información y tecnologías de comunicación que fomenten el Desarrollo Sostenible.
GHG Protocol	Greenhouse Gas Protocol. Es la herramienta internacional utilizada para el cálculo y comunicación del Inventario de emisiones.
GRI	Acrónimo de Global Reporting Initiative. Organización y conjunto de indicaciones sobre reporte de Sostenibilidad Corporativa.
GSMA	Asociación de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil GSM.



Término	Definición
<b>I</b>	
Inclusión digital	Procesos para la democratización del acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, de manera que permitan la inserción de todos en la sociedad de la información.
ISO 14001	Estándar Internacional para el desarrollo e implantación de los Sistema de Gestión Ambiental.
ISR	Acrónimo de Inversión Socialmente Responsable, supone la incorporación de criterios éticos, sociales y ambientales al proceso de toma de decisiones de inversión, de modo complementario a los tradicionales criterios financieros de liquidez, rentabilidad y riesgo.
ITU	Acrónimo de Unión Internacional de Telecomunicaciones, es la agencia de Naciones Unidas responsable de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. ITU coordina el uso compartido mundial del espectro radioeléctrico y promueve la cooperación internacional en el uso de satélites y la promoción de estándares de infraestructuras que fomentan el desarrollo.
<b>K</b>	
KPIs	Acrónimo de Key Performance Indicators (Indicador Clave de Desempeño).
<b>L</b>	
LBG	Acrónimo de London Benchmarking Group, que proporciona a las empresas un modelo para clasificar y gestionar sus iniciativas en la comunidad. Se trata de una metodología para la medición, gestión y comunicación de la acción social empresarial.
<b>M</b>	
M2M	Acrónimo de Machine to Machine, es un concepto genérico que se refiere a la capacidad de intercambiar datos entre dos máquinas remotas, de forma que mediante este intercambio, es posible controlar y supervisar de forma automática procesos en los que intervienen máquinas.
Materialidad	Procesos de análisis cualitativo, cuantitativo y de debate para determinar si un asunto es material, es decir que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización, así como los Aspectos que influirían significativamente en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
Mes Europeo de la Ciberseguridad	"Iniciativa anual que la Agencia Europea de Seguridad de las Redes y de la Información (ENISA) de la Comisión Europea promueve en octubre en el ámbito de la Unión y con proyección internacional. Bajo el lema "La seguridad en Internet requiere la participación de todos", persigue fomentar la concienciación en ciberseguridad entre los ciudadanos, modificar su percepción sobre las ciberamenazas y proporcionar información actualizada sobre seguridad a través de educación, buenas prácticas y concursos de seguridad.
<b>N</b>	
NGA	Acrónimo de Next-Generation Access, describe la mejora de prestaciones de los accesos de telecomunicaciones por la sustitución del cobre por la fibra óptica.
Nube	Procesamiento y almacenamiento masivo de datos en servidores que alojen la información del usuario.
<b>O</b>	
Objetivos de Desarrollo del Milenio	Declaración firmada en el año 2000 por 189 jefes de estado y de Gobierno de todo el mundo durante la Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas que pretende acabar con la pobreza en la que viven mas de mil millones de personas en todo el mundo antes del 2015. Para ello se establecieron 8 objetivos de desarrollo humano.
OCDE	Acrónimo de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Entidad intergubernamental cuya misión principal consiste en proporcionar ayuda a los países miembros para conseguir un crecimiento económico basado en el desarrollo sostenible.
ODMs	Original Design Manufacturer: Fabricantes.
ONCE y Fundación ONCE	Organizacional Nacional de Ciegos Españoles y su Fundación. La ONCE y su Fundación la componen un conjunto de entidades cuyo fin es alcanzar la plena autonomía e integración social de las personas con ceguera y deficiencia visual, solidariamente comprometidas con colectivos de personas con otros tipos de discapacidad, por medio de la formación, el empleo y las acciones de accesibilidad ( <a href="http://www.once.es">www.once.es</a> y <a href="http://www.fundaciononce.es">www.fundaciononce.es</a> ).



Término	Definición
OTT	Acrónimo de Over the Top y comúnmente conocido como un servicio de valor agregado. OTT se refiere al servicio que se utiliza sobre la red de datos de tu proveedor de servicio.
<b>P</b>	
Pacto Mundial	Iniciativa voluntaria de la ONU cuyo fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global, que permita conciliar los intereses de las empresas, con los valores y demandas de la sociedad civil, los proyectos de la ONU, sindicatos y Organizaciones no gubernamentales (ONGs), y en la que las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y sus operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas, a saber, derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.
<b>R</b>	
RAEE (e-waste)	Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos.
Reglamento de Protección de Datos de la Unión Europea	Reglamento (UE) N°611/2013 de la Comisión, de 24 de junio de 2013, relativo a las medidas aplicables a la notificación de casos de violación de datos personales en el marco de la Directiva 2002/58/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la privacidad y las comunicaciones electrónicas.
<b>S</b>	
SDC	Acrónimo del Servicio de Defensa del Cliente en España.
<b>T</b>	
Tasa de absentismo (AR)	Cálculo de los días de absentismo, expresado como porcentaje respecto al número de días de trabajo previstos para la totalidad del colectivo de trabajadores durante el periodo objeto de la memoria.
Tasa de accidentes (IR)	Cantidad de accidentes en relación al tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de trabajadores durante el periodo objeto del informe. IR = (nº total de accidentes / total horas trabajadas) x 200.000
Tasa de días perdidos (IDR)	es el impacto de los accidentes y enfermedades profesionales tal y como se reflejan Número de días no trabajados por los empleados afectados. Se expresa comparando el total de días perdidos con el total de horas previstas de trabajo para la totalidad de la plantilla durante el período objeto del informe.
Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	Relación entre los casos de enfermedad profesional y el tiempo total trabajado por la totalidad del colectivo de trabajadores durante todo el periodo objeto de la memoria.
Telefonica Global Services (TGS)	Es una empresa registrada en Munich, Alemania, desde 2010. Se trata de la Unidad de contratación global del conjunto de empresas de Telefónica Group en todo el mundo. TGS colabora con los representantes de todos los negocios operativos de Telefónica en todo el mundo y gestiona las negociaciones en las diversas categorías globales con los proveedores de forma centralizada.
TIC	Acrónimo de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
Time to market"	Tiempo que tarda un producto desde que es concebido hasta que está a la venta.
<b>U</b>	
UNICEF	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. UNICEF lleva a cabo su labor en 191 países por medio de programas de país y Comités Nacionales. El UNICEF fue establecido por las Naciones Unidas el 11 de diciembre de 1946 para responder a las necesidades de emergencia de los niños en Europa y China durante la postguerra. El nombre completo era Fondo Internacional de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia. En 1950, se amplió su mandato para abordar las necesidades a largo plazo de la niñez y las mujeres en los países en desarrollo de todo el mundo. El UNICEF pasó a integrar permanentemente el sistema de las Naciones Unidas en 1953; a la sazón, su nombre fue abreviado y pasó a llamarse Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. No obstante, mantuvo su sigla originaria, UNICEF.



# Resumen de 'Best Practices'

## 1. La interacción con los grupos de interés

	Página
Generación del Milenio	41

## 2. Ética y cumplimiento

Formación en Telefonica Vivo	47
DJSI <i>Best in class</i> en Código de Conducta y políticas anticorrupción	47

## 3. La satisfacción del cliente

Valoración de la Asociación de Internautas	49
--	----

## 4. Prácticas laborales

Las personas, clave de la transformación ( <i>Be More Experience; Be More_TV y Programa Be More_</i> )	53
Formación y gestión del talento (TEDx Telefonica São Paulo y La Semana <i>Smart</i> )	63
Diversidad ( <i>Día de la diversidad</i> en Telefonica Europa)	81

## 5. Sostenibilidad en la cadena de suministro

Aliados	95
---------	----

## 6. Derechos Humanos

Telefonica Colombia (Curso de formación en DD.HH; Protocolo de relacionamiento con Comunidades; Guías Colombia; <i>Business for Peace</i> )	109
---	-----

## 7. Educación

Plataforma educativa <i>weClass</i>	139
-------------------------------------	-----

## 8. 'E-Health'

Plataforma <i>online</i> Vivo Mais Saudável	140
---	-----

## 9. Campus Party

<i>HackForGood</i>	169
--------------------	-----

## 10. Gestión ambiental

Iquitos: despliegue responsable de red en Perú	178
Proyecto <i>Beacon</i> : infraestructura compartida en el Reino Unido	178
Menos papel en Telefónica O2 Alemania	179
Proyecto <i>Embajador Verde Recicla</i>	180
Plantación Distrito Telefonica Voluntarios	181

## 11. Energía y Cambio Climático

Inauguración Data Center – Alcalá de Henares (Madrid)	184
---	-----

## 12. Servicios 'Green' TIC

Expansión de servicio Vivo-Clima de Telefónica en Brasil	189
Contadores inteligentes en el Reino Unido	189
Esquinas Verdes en Venezuela	190
Tiendas <i>Green</i> en Alemania.	190
Eco-eficiencia comercial en Brasil	190
Venta de dispositivos sin cargador en el Reino Unido <i>Charger out of the Box</i>	191

## 13. 'Smart Cities' sostenibles

Plataforma <i>Fireware</i> y <i>Smart</i> Santander	192-193
---	---------

# Agradecimientos

Este documento se ha realizado gracias a la colaboración de muchas personas, entre ellas quisiéramos agradecer especialmente las contribuciones de: Fátima Araluce, Iñigo Audibert, Gabriela Baracat, Juliana Belmont, Félix de Blas, Magdalena Brier, Sergio Brihuega, Ralf Buechsenchuss, Mariana Caballero, María José Cantarino, Catalina Chávez, Simon Davis, Stephanie Denamps, Elizabeth Diácono, Gabriel de Diego, Chavela Dragoevich, Blanca Drake, Maximiliano Echeverría, Yanira Espinosa, Leire Fernández, Nataní Fernández, Virginia Fernández, Sofía Fernández de Mesa, Mónica Fernández Rivas, José Luis Fernández Rosell, Oscar Floreani, Carmen García, Fabián García, María García-Legaz, Piedad García-Manso, David Gómez, Joaquín Gómez Cevedio, Ignacio González-Blanch, Noemi Grandío, María del Val Gutierrez, Judith Iglesias, Belén Izquierdo, Marisol Izquierdo, Yiria Jaramillo, Dorothee Jarchow, Jill Johnson, Gabriela López, Eva Lopez, Carlos López Blanco, Raquel Lucas, Ángel Martín, Francesc Martínez, Francis Masek, Susana Mingo, Almudena Moreno, Javier Moreno, Ezequiel Nieto, Ana de la Peña, José María Pestaña, Eduardo Puig de la Bellacasa, Leticia de Rato, María Jesús Rodríguez, Pablo Rodríguez Canfranc, Estefanía Sampedro, Javier Santiso, Ana Segurado, Lourdes Tejedor, Elena Tirado, Marta Vegas, Alicia Velascoin, Luis Ignacio de Vicente y Emma Young.

## **Autores**

Alberto Andreu, Silvia Guzmán, Emilio Vera, Nuria Pizarro, Daniela Torres y Susana Gallego.

Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en contactar con nosotros:

- [responsabilidadcorporativa@telefonica.es](mailto:responsabilidadcorporativa@telefonica.es)
- [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/es)
- [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs)
- [www.youtube.com/rcysostenibilidad](http://www.youtube.com/rcysostenibilidad)
- [www.twitter.com/rcysost](http://www.twitter.com/rcysost)
- [www.facebook.com/rcysostenibilidad](http://www.facebook.com/rcysostenibilidad)

Si prefiere dirigirse a nosotros por correo postal:  
Reputación y Sostenibilidad Corporativas Telefónica, S.A.  
Distrito Telefónica. Ronda de la Comunicación S/N  
Edificio Oeste 2. Planta 1. 28050 Madrid

Telefónica, S.A.  
Informe de Sostenibilidad corporativa 2013

El presente informe está disponible en  
<http://informeannual2013.telefonica.com>

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de estos informes en la Oficina del Accionista o a través del teléfono gratuito 900 111 004 (para España), o por correo electrónico a [accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)

Disponible para multisoporte y multisistema operativo a partir de junio de 2014.

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y el público en general la información exigida por la legislación vigente.

**Publicación:**  
Dirección de Asuntos Públicos y Corporativos de Telefónica, S.A.

**Diseño y Maquetación:**  
MRM Worldwide Spain, S.A.

**Fecha de edición:**  
Mayo de 2014