



# 2009

---

Informe Anual  
de Responsabilidad  
Corporativa Telefónica, S.A.

*transparencia  
e integridad*  
para transformar el futuro

*Telefonica*

---

# Acercas del Informe

Telefónica presenta un año más, en respuesta a su compromiso con la transparencia, su octavo Informe Anual de Responsabilidad Corporativa (RC).

Un nuevo modelo de reporte, estructurado en **3 bloques**, que ofrece información comparable y relevante en el sector de telecomunicaciones.

## Un nuevo enfoque en el reporte

Este año Telefónica ha querido dar un paso más en su Informe de RC, incorporando los requerimientos más demandados por parte de la comunidad inversora y dando respuesta a las tendencias globales existentes, que buscan hacer del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa o Sostenibilidad la piedra angular de la transparencia y confiabilidad.

Telefónica, como cada año, ha querido innovar en su reporte para ofrecer un avance que proporcione a las compañías globales una nueva línea de reporting atendiendo a los siguientes criterios: comparabilidad global intersectorial; comparabilidad global en el sector; relevancia o materialidad; y adaptación a los requerimientos locales.

Por ello, coincidiendo con el décimo aniversario del Pacto Mundial, Telefónica ofrece una nueva línea de informe en RC basada en tres bloques:

### • Bloque 1

que se corresponde con el Informe Anual impreso de Responsabilidad Corporativa 2009 que está usted leyendo, cuyo objetivo es construir una base común para los informes de RC con un enfoque intersectorial, dando respuesta tanto a los Principios del Pacto Mundial como a los requisitos del Global Reporting Initiative.

### • Bloque 2

disponible en [www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09), que incluye un desarrollo de los temas más relevantes identificados en el análisis de materialidad realizado por la Compañía basado en el impacto en la estrategia del Grupo y la prioridad para los Grupos de Interés.

Para la realización de este trabajo Telefónica se apoyó en el análisis de materialidad del sector de las TIC, realizado por el Global e-Sustainability Initiative (GeSI), donde se obtuvieron una serie de temas que afectan de forma directa al sector.

### • Bloque 3

disponible en los informes locales de Responsabilidad Corporativa donde se da respuesta a los asuntos relevantes de la realidad de cada país.

Este nuevo modelo de reporte ha sido contrastado con:

- **Pacto Mundial de Naciones Unidas** en Nueva York. Durante una primera reunión se les informó sobre el enfoque del informe, y posteriormente se mantuvieron sesiones de trabajo donde se analizaron cada uno de los principios, contenido e indicadores.
- **Global Reporting Initiative (GRI)**. Además de informar sobre el nuevo modelo de reporte se chequearon los indicadores de cada principio con el estándar GRI G3.
- Organizaciones empresariales, académicas y públicas, así como fundaciones vinculadas a la Responsabilidad Corporativa.

Además, como viene siendo habitual, la Compañía publica Informes Anuales de Responsabilidad Corporativa en 18 países siguiendo para su verificación los estándares GRI G3 y AA1000AS (AccountAbility) según los principios de materialidad, relevancia y exhaustividad. Actualmente, los informes de El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Uruguay, sólo se verifican bajo el estándar GRI G3.

Esta verificación la realiza por quinto año consecutivo Ernst & Young, entidad que verifica cada una de las afirmaciones contenidas en este Informe.

- Bloque 1  
Conjunto de requerimientos  
comunes y comparables



### Derechos Humanos

Principios 1 - 2

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

### Estándares laborales

Principios 3 - 6

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

### Medio ambiente

Principios 7 - 9

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Anticorrupción

Principio 10

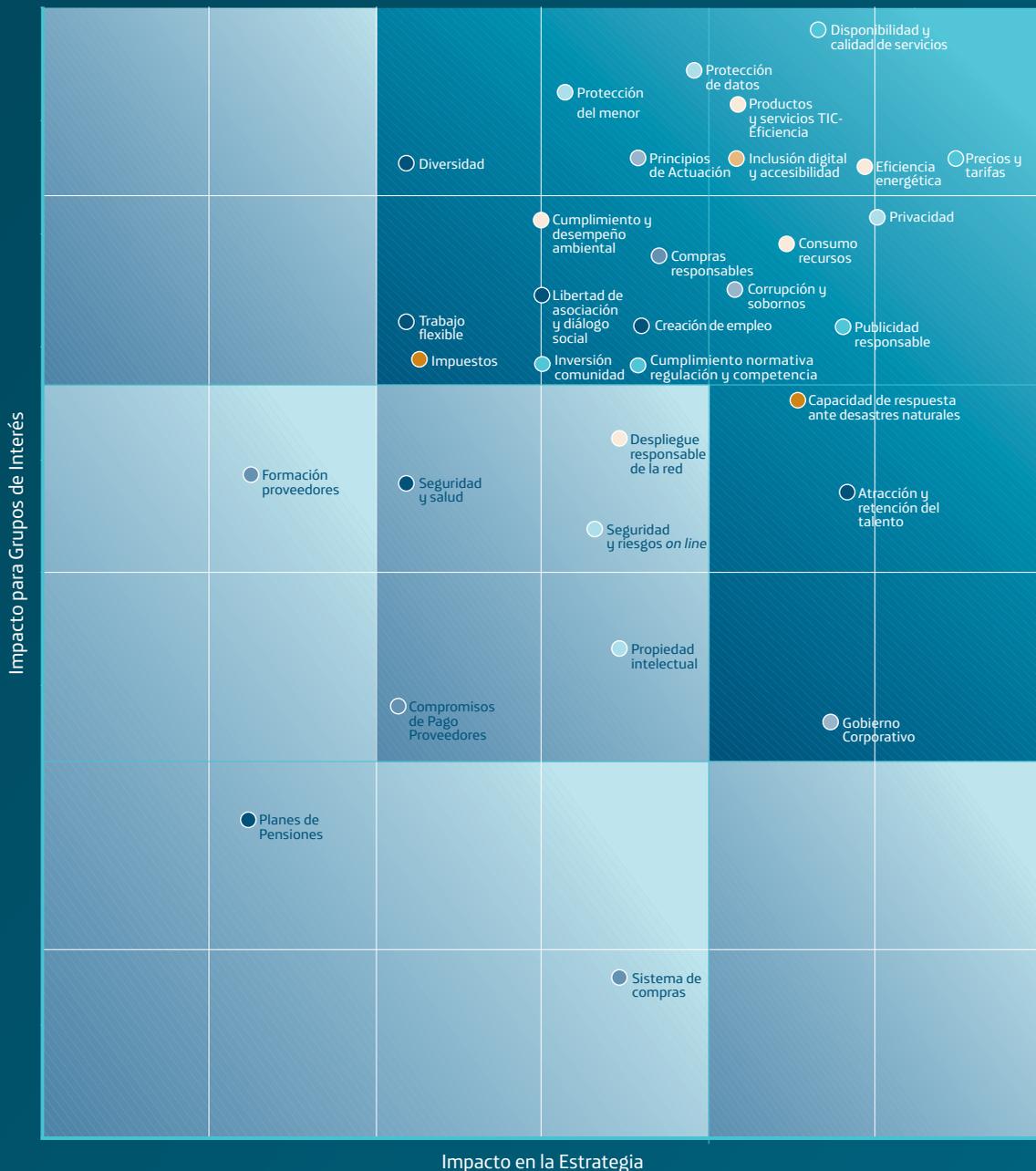
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

# Bloque 2

## Lo relevante para el sector de telecomunicaciones



Matriz de materialidad del Informe de Responsabilidad Corporativa 2009  
Identificación de los asuntos relevantes para Telefónica y sus Grupos de Interés



- Relaciones con empleados
- Cadena de suministro
- Integridad y transparencia
- Clientes
- Uso de las TIC
- Relaciones con la Comunidad, Gobiernos y Reguladores
- Acceso a las TIC
- Medio Ambiente y cambio climático

## • Bloque 3

# Materialidad local para la Compañía

A través de los Informes de Responsabilidad Corporativa Locales Telefónica presenta y cuantifica el impacto social, económico y medioambiental de su actividad en los países en los que opera, describiendo las iniciativas y retos que contribuyen al progreso de estas comunidades.



\* Desde 2009 estos países publican el Informe RC por separado. Anteriormente publicaban de forma conjunta el Informe RC Centroamérica.



# 2009

---

Informe Anual  
de Responsabilidad  
Corporativa Telefónica, S.A.

*transparencia  
e integridad*  
para transformar el futuro

*Telefonica*

---

# Sumario



01	Carta del Presidente	04
02	Estrategia de Responsabilidad Corporativa	06
03	Principios del Pacto Mundial	08
04	Análisis de materialidad	28
05	Indicadores	30
06	Motor de progreso	32
07	Reconocimiento	34
08	Verificación independiente	35

# 01

## Carta del Presidente



Es un placer para mí dirigirme a ustedes y presentarles el octavo Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de Telefónica, que sirve de cabecera a los documentos de esta naturaleza (18 en total este año) que nuestras compañías producen a nivel local con doble objetivo: ser transparentes ante todos los grupos de interés y poner en valor la integridad de nuestra gestión. En Telefónica, sabemos que una gestión íntegra y transparente son piezas clave para construir confianza en cualquier institución.

El balance de 2009, cuyos resultados se presentan en este informe, puede calificarse como muy positivo para Telefónica por tres motivos. El primero de ellos ha sido el reconocimiento de nuestra Compañía como líder sectorial de la industria de las Telecomunicaciones en el prestigioso índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI), con una calificación de 86 puntos sobre 100. Este índice define la sostenibilidad como "un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social". En Telefónica nos identificamos plenamente con esta definición, ya que pone en valor no sólo el músculo financiero de nuestra Compañía, sino también la forma en la que generamos nuestros ingresos.

Un análisis pormenorizado del DJSI indica que Telefónica ha desarrollado un comportamiento excelente en sostenibilidad económica (gobierno corporativo, gestión de riesgos y crisis, códigos de conducta, relaciones con los clientes, gestión de marca y política de privacidad); que nuestra gestión en sostenibilidad social también ha sido sobresaliente (prácticas laborales, desarrollo de capital humano, atracción y retención del talento, políticas con proveedores, diálogo con grupos de interés, filantropía, reporte social, inclusión digital e impacto de servicios de telecomunicaciones); y que nuestra sostenibilidad ambiental tiene un amplio margen de mejora (política ambiental, eco-eficiencia, reporte ambiental y estrategia de impacto climático). Es por ello que, para

# Telefónica impulsa su compromiso con el Pacto Mundial en el modelo de reporte de Responsabilidad *Corporativa*

2015, y a través de nuestra Oficina de Cambio Climático, hemos asumido el compromiso de aminorar el impacto de nuestra actividad, mediante reducciones del consumo de electricidad de un 30% por acceso en redes y de un 10% por empleado en oficina.

El segundo motivo por el que calificamos este ejercicio como positivo, ha sido la decisión tomada de innovar en nuestro modelo de reporte en Responsabilidad Corporativa. Este año, coincidiendo con el décimo aniversario del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que Telefónica se adhirió en 2002, hemos querido dar un paso más tratando de ofrecer a la comunidad empresarial un modelo de reporte comparable, relevante y capaz de conjugar las demandas locales con las exigencias de las iniciativas globales (Pacto Mundial y Global Reporting Initiative), y de los índices de inversión responsable (DJSI y FTSE4Good).

Por ello, el esquema de reporte que hoy les presento se ha estructurado en tres bloques. El primero de ellos (y que se plasma en este documento impreso) tiene como objetivo rendir cuentas de nuestro comportamiento responsable como compañía global y permitirá la comparación de Telefónica con cualquier otra multinacional, cualquiera que sea su sector de actividad. Para ello, ha tomado como referencia los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y los criterios e indicadores de medida que ofrece Global Reporting Initiative (GRI). Este documento será homogéneo en todos los países en los que opera la Compañía. El segundo nivel de reporte está basado fundamentalmente en los temas relevantes para el sector de las telecomunicaciones (disponible en [www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)), temas como la responsabilidad en la cadena de suministro, la seguridad y protección de los menores, la inclusión digital o la eficiencia energética. Estos temas se han identificado como relevantes a través de grupos de trabajo globales con todos los actores claves, a través de Global e-Sustainability Initiative, (GeSI) una asociación que integra a todo el sector. El tercer, y último nivel, reconoce las inquietudes locales y su decisión corresponde a cada uno de los países en los que operamos.

Para terminar, el tercer motivo por el que 2009 ha sido un año positivo en Responsabilidad Corporativa hay que encontrarlo en el Programa bravo! Programa de transformación con el que Telefónica se ha dotado para situarse en 2012 como la mejor compañía global de comunicaciones del mundo digital. En este programa, se han fijado prioridades estratégicas e iniciativas clave en torno a cuatro pilares: foco en el cliente, una oferta integral como proveedor de servicios, nuevas plataformas que impulsen un modelo operativo transformador y eficiente, y una cultura común que genere confianza en las sociedades en las que opera la Compañía. Y es precisamente en este último eje donde nuestro compromiso responsable con las comunidades cobra todo su valor.

Una vez más reitero mi agradecimiento a todos aquellos que, cada día, se acercan a Telefónica. Ustedes son quienes dan sentido a nuestro trabajo porque, cada día, nos hacen dar lo mejor de nosotros mismos.



**César Alierta Izuel**

Presidente de Telefónica, S.A.

# 02

## Estrategia de Responsabilidad Corporativa

### Organización

Para la supervisión de los aspectos relacionados con la Reputación y la Responsabilidad Corporativa, Telefónica cuenta desde junio de 2002 con una Comisión en el Consejo de Administración dedicada al impulso de la Reputación y la Responsabilidad Corporativa (RC). Asimismo, esta Comisión tiene entre sus funciones, analizar y examinar cuestiones relacionadas con Recursos Humanos.

Las funciones de esta Comisión, compuesta por 6 Consejeros (4 independientes y 2 dominicales), en lo que se refiere a temas relacionados con Responsabilidad y Reputación Corporativa, son las siguientes:

1. Impulsar la implantación de los valores de la Compañía.
2. Impulsar el desarrollo del proyecto de Reputación Corporativa.
3. Asegurar el comportamiento ético y responsable de Telefónica.
4. Conocer e impulsar la verificación del Informe de RC o balance de activos intangibles del Grupo.

### La Reputación y Responsabilidad Corporativa dentro de bravo!

Durante los dos próximos años, el plan estratégico de Reputación y Responsabilidad Corporativa confluye con el Programa bravo! Es el primer programa de transformación global que involucra a toda la Compañía para alcanzar unos objetivos comunes marcados para 2012.

El Programa se articula en torno a cuatro pilares estratégicos: Cliente, Oferta, Plataformas y Cultura, que marcarán el camino y las pautas para pasar de lo que es hoy a lo que quiere llegar a ser.

La Reputación y Responsabilidad Corporativa se enmarca dentro del pilar **Cultura** donde la idea es la generación de confianza, construyendo relaciones sostenibles con los grupos de interés, siendo el compromiso de Telefónica con la sociedad uno de los factores clave para este objetivo.

Además, existen numerosos proyectos de RC que interaccionan de forma transversal con el resto de pilares del programa, que ayuda a construir relaciones emocionales con el **Cliente**, a captar oportunidades en nuevos servicios para mejorar la **Oferta**, y a ser más eficientes en **Plataformas**.

### Marco de Trabajo

Telefónica entiende la Responsabilidad Corporativa como una herramienta de generación de valor, que permite construir relaciones sostenibles con los grupos de interés afianzando su confianza, mediante la gestión eficaz de los riesgos y las oportunidades. Todo ello contribuye a incrementar la legitimidad en las sociedades donde Telefónica está operando.

Por ello, el trabajo se orienta de acuerdo a 3 líneas estratégicas:

- **Gestión Eficaz de los Riesgos** (con impacto directo en la reducción de costes) asociados al incumplimiento de los **Principios de Actuación**, que son la norma básica de conducta de la que se desprenden políticas y normativas concretas para el cumplimiento de los mismos frente a los distintos grupos de interés.

El órgano de gestión encargado de difundir los Principios es la **Oficina de Principios de Actuación** (integrada por las áreas de Recursos Humanos, Secretaría General, Auditoría, Secretaría General Técnica de Presidencia y representantes de las tres regiones), que depende de la Comisión de RR.HH. y Responsabilidad Corporativa (único caso en el IBEX-35). Dentro de sus funciones están la de asegurar el conocimiento de los Principios de Actuación entre sus grupos de interés, garantizar la existencia de procesos adecuados para su implantación y promover la elaboración de políticas y normativas.

Esta oficina tiene además la responsabilidad de identificar, evaluar, gestionar y dar seguimiento a los riesgos derivados del incumplimiento de estos Principios. Con objeto de mitigar los riesgos identificados entre sus responsabilidades está la definición de unos mínimos comunes de actuación (*state-ments*, políticas y normativas generales) en todo el Grupo e implementación local.

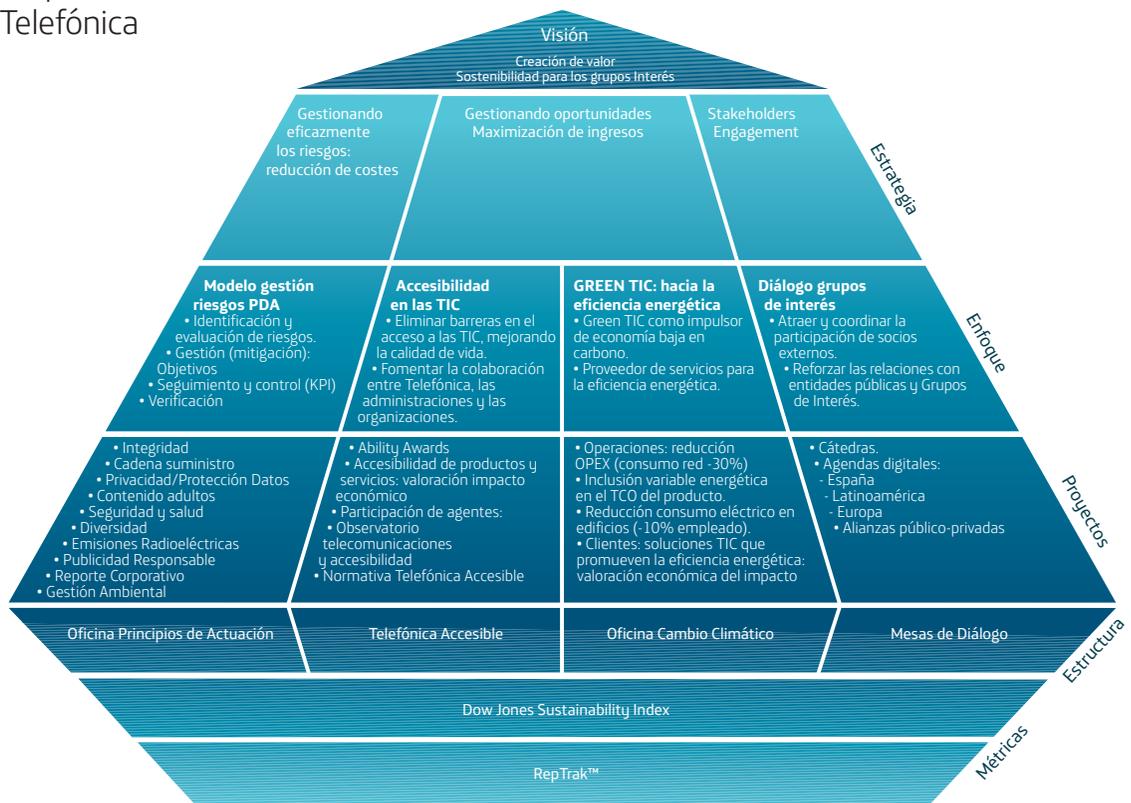
- **Gestión de las Oportunidades** para maximizar los impactos positivos en las operaciones de Telefónica, y con un objetivo claro de contribución a la sociedad. En la actualidad, la Compañía trabaja en dos ámbitos:
  - Accesibilidad a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC): el objetivo es incorporar, gestionar e implementar a través de la iniciativa global **Telefónica Accesible**, en todos los procesos, productos y servicios las necesidades de colectivos con requerimientos especiales como son los mayores, las personas con alguna discapacidad y los menores.
  - *Green TIC*, para una mayor eficiencia energética. Telefónica, a través de la **Oficina de Cambio Climático**, impulsada por la Dirección de Transformación y la Secretaría General Técnica de la Presidencia, es la encargada de asegurar la reducción del consumo energético de la Compañía, de potenciar el desarrollo de servicios más eficientes para los clientes y de impulsar al sector como motor de la eficiencia energética.
- **Compromiso con los Grupos de Interés o Stakeholders Engagement**, a través de una comunicación transparente, y del diálogo efectivo con los grupos de interés, para así construir relaciones de confianza que permitan posicionar a Telefónica

como motor de progreso económico, tecnológico y social. Los procesos de diálogo con los grupos de interés son clave para mantener alineadas las iniciativas de la Compañía con sus expectativas y permite desarrollar una mejor aproximación a sus intereses y a los aspectos más relevantes. Todo ello ayuda a Telefónica a adecuar el foco de su estrategia RC y hacer llegar al negocio las prioridades de los *stakeholders*, actuando así de altavoz.

Para evaluar el cumplimiento del objetivo estratégico, además de los indicadores internos de gestión, la Compañía tiene en cuenta dos indicadores de seguimiento:

- El Dow Jones Sustainability Index es el índice de sostenibilidad de mayor relevancia a nivel mundial que considera la Responsabilidad Corporativa desde una óptica de negocio. Telefónica fue líder del sector de las Telecomunicaciones en 2009, con una puntuación de 86 puntos.
- El RepTrak™, índice de Reputación medido por Telefónica desde 2005 que permite conocer la percepción de los grupos de interés sobre la Compañía. En concreto, este indicador es seguido en España, Reino Unido, Alemania, República Checa, Irlanda, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú y Venezuela. Por su parte, El Salvador, Guatemala, Panamá y Nicaragua miden el índice Pulse.

## Esquema estratégico de la Responsabilidad Corporativa en Telefónica



## Principio 1 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”.

Telefónica mantiene un compromiso con los Derechos Humanos y trabaja por integrarlos en la toma de decisiones.

Telefónica declaró oficialmente su compromiso con los Derechos Humanos en 2008 con la iniciativa “Derechos Humanos: una llamada a la Acción”, promovida por Global Reporting Initiative (GRI), Pacto Mundial y The Ethical Globalization Initiative para evaluar y publicar informes sobre el respeto de los Derechos Humanos como un elemento empresarial más, reportando en profundidad y de forma analítica las medidas de implantación de los Derechos Humanos.

La empresa es un actor importante con impacto en los Derechos Humanos de todos aquellos que se encuentran bajo su área de influencia, en especial sus grupos de interés: empleados, proveedores, comunidades en las que opera, regulador, clientes... etc, debiendo incorporarlos en su toma de decisiones.

Consciente de ello, Telefónica trabajó de forma proactiva durante 2009 en este sentido, integrando todos los aspectos relacionados con los Derechos Humanos, tanto en la gestión de sus procesos como en los contenidos empresariales diarios, con especial atención en el desarrollo de su negocio internacional.

### Área de influencia de los Derechos Humanos<sup>1</sup>



1 Gráfico elaborado por el Instituto Danés de Derechos Humanos.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

HR3 Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos relacionados con los Derechos Humanos.

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad .

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Empleados formados en Principios de Actuación	Porcentaje	49,01%	57%
Índice Satisfacción cliente	Unidad	6,92	6,98
Valor monetario multas por incumplimiento de las normativas de Privacidad de datos <sup>2</sup>	Euros	1.064.000	3.832.652

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

2 El importe de las multas corresponde a España en su totalidad por infracciones en materia de privacidad y protección de datos, aunque algunas se encuentran recurridas en vía contencioso administrativo.

# Privacidad, contenidos para adultos y seguridad on line..., son aspectos que Telefónica trabajó durante 2009

Telefónica trabaja activamente en una gestión responsable de diferentes aspectos de su negocio con objeto de construir y mantener la confianza de sus clientes en cuestiones tales como la privacidad, la protección al consumidor de contenido inapropiado y la creación de un entorno seguro y de confianza a los usuarios de servicios.

**Protección de datos y privacidad:** Telefónica realizó un extraordinario esfuerzo en 2009 en el despliegue e implementación de la Política Corporativa de Protección de Datos de Carácter Personal. Su objetivo es establecer unas normas mínimas de obligatorio cumplimiento que garanticen un nivel de seguridad común a los datos de carácter personal, aplicables a todas las empresas del Grupo.

Adicionalmente se realizaron numerosas iniciativas dirigidas tanto a empleados como a clientes de la Compañía. Entre ellas destacan cursos de formación *on line* y presenciales para empleados, y la modificación de las condiciones generales de contratación de las empresas, con el fin de informar a los clientes sobre sus derechos y deberes en materia de privacidad y protección de datos.

Telefónica también ha procedido a establecer mecanismos contractuales de cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de los subcontratistas y proveedores del Grupo.

**Provisión de contenidos para adultos:** Telefónica está comprometida con fomentar un entorno en el que los menores puedan usar las nuevas tecnologías de forma segura. Así, Telefónica Europa ha apostado por el bloqueo por defecto de todos aquellos contenidos con clasificación de adulto (OPTIN). Este servicio está actualmente instalado en las tarjetas de prepago de telefonía móvil. En Alemania y Reino Unido se ha extendido también este elemento a la telefonía por contrato.

Adicionalmente en 2009, Panamá, Ecuador, España, Colombia y Perú extendieron a sus proveedores de contenidos la obligación de etiquetar de manera evidente los contenidos aptos para todos los públicos y aquellos que son claramente destinados a adultos. Para estos últimos se requiere la verificación de la edad del interesado, la asignación de un código para adquirir el contenido y el pago mediante tarjeta de crédito.

**Seguridad on line:** Telefónica trabaja para reforzar la "confianza digital" entre los usuarios de los servicios. Entre las iniciativas destaca el proyecto SIGA encaminado a la identificación de ame-

## Telefónica desarrolló numerosas iniciativas para escuchar a los clientes

Telefónica trata de situar a los clientes en el centro de todo. Durante 2009 se pusieron en marcha numerosas iniciativas con objeto de escucharles y desarrollar una estrategia ajustada a sus prioridades.

Entre las numerosas instancias que se van afianzando en la Compañía para conocer a los usuarios destacan:

- **El Servicio de Defensa del Cliente de España**  
El Servicio de Defensa del Cliente (SDC) de España gestionó 5.138 expedientes en 2009, un 62% más que en 2008, continuando la evolución positiva desde el comienzo de su actividad.

Del total de las reclamaciones recibidas, el SDC admitió a trámite el 63% y del total de expedientes resueltos, un 80% tuvieron una resolución favorable al cliente (un 75% en 2008).

- **El Ombudsman de Telefónica SP**  
En 2009, este servicio registró 146.749 incidencias. Las tres principales razones de las quejas fueron: Speedy (Banda Ancha) (36%); Cuentas-Fija (13%) e incidencias en las líneas fijas (11%). El resto se refirió a más de 58 asuntos.

El 81% de las incidencias se resolvió en 5 días laborales y el resto requirió más tiempo por su complejidad, de modo que se contactó con los clientes para informarles del plazo de finalización de su incidencia.

nazas en Internet que pueden llegar a afectar a los clientes y activos propios tales como acciones de *phishing*, atentados a la imagen de la Compañía, control de canales de venta en Internet y fraude a clientes.

En 2009 Telefónica España desarrolló el Proyecto *Anti-spam* para mitigar la generación de *spam* en equipos de clientes ADSL residencial. Esta iniciativa identifica el *spam* que se ha enviado desde los clientes a través de virus, gusanos y otro "malware" que haya infectado el equipo informático. Se le facilita información al cliente sobre las formas de actuar para "limpiar" su equipo y eliminar el problema.



"Respetaremos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo. Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos 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".

1 Principio

## Derechos Humanos en Colombia

Según el "Informe Anual por Países sobre Prácticas de Derechos Humanos" elaborado por el Departamento de Estado de EE.UU., Colombia se ha situado en los últimos años dentro de los países de mayor riesgo en esta materia.

Telefónica Colombia continuó con el esfuerzo realizado durante años anteriores para llevar a la práctica su compromiso con los Derechos Humanos, en concreto en pro de la erradicación del trabajo infantil, extendiendo los Principios de Actuación a la cadena de suministro en Colombia y mostrando su preocupación por el bienestar de sus empleados.

Adicionalmente, durante 2009, lanzó un proyecto en materia de Derechos Humanos que permitirá, por un lado, identificar las implicaciones y factores críticos de la Compañía en el contexto local de los Derechos Humanos, y por otro lado, dar respuesta mediante lineamientos de prevención, reacción y ajustes a los instrumentos existentes.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio: **Objetivo 8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.**

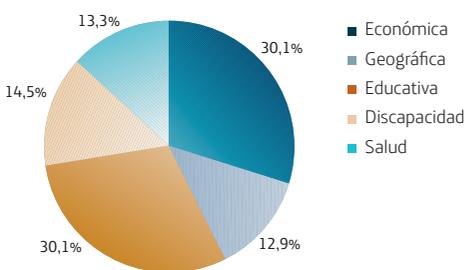
## Principio 2 del Pacto Mundial

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”.

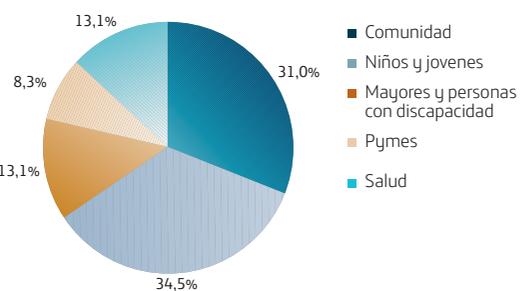
### Telefónica desarrolló 84 iniciativas de inclusión digital en 2009

Contribuir a crear una sociedad inclusiva a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) forma parte de uno de los compromisos adquiridos por la Compañía. En 2009 Telefónica realizó una inversión de más de 426 millones de euros en el desarrollo de 84 iniciativas con más de 7 millones de personas beneficiarias.

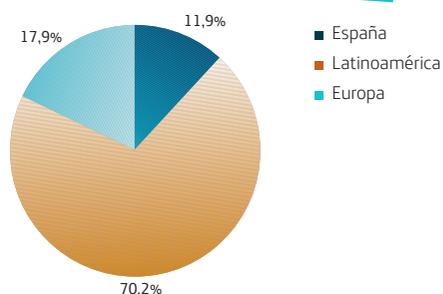
#### Iniciativas de inclusión por tipo de brecha



#### Iniciativas de inclusión por tipo de beneficiario



#### Iniciativas de inclusión por área geográfica



### Telefónica vela por el respeto de los Derechos Humanos en los 25 países donde está presente, con más 260 millones de clientes, 257.000 empleados y 28.000 proveedores que conforman la Cadena de Suministro.

La complicidad de las empresas en la vulneración de los Derechos Humanos puede producirse de manera pasiva, directa o indirecta. Telefónica ha desarrollado tres vías de actuación para abordar la complicidad en cualquiera de sus formas:

**1. Pasiva.** Con el fin de evitar que legislaciones laxas o desiguales, afecten a los Derechos Humanos Telefónica respalda iniciativas que fomentan la asociación mundial para el desarrollo, como la creación, en octubre de 2009, del Centro Regional del Pacto Mundial para América Latina y el Caribe. La Compañía forma parte del grupo fundador y juega un papel activo, reforzado al ejercer la presidencia de dicho Centro.

**2. Directa.** Garantizando los Derechos Humanos de:

- Más de 257.000 empleados con una estrategia orientada a convertir, la Compañía en la mejor "Experiencia Empleado", y donde el índice de clima y compromiso del grupo creció 4 puntos en 2009. [Para más información ver Principio nº 4](#)
- Más de 260 millones de clientes a los que el Grupo quiere ofrecer la mejor "Experiencia Cliente". En 2009, 10 operaciones se consolidaron como líderes de satisfacción del cliente. [Para más información ver Principio nº 1](#)

- En 25 países impulsando alianzas público-privadas orientadas a mejorar las condiciones del entorno, a evitar el maltrato o a garantizar la formación de niños y adolescentes; destacando el programa Proniño de Fundación Telefónica con más de 300.000 beneficiarios directos e indirectos. [Para más información ver Principio nº 5](#)

**3. Indirecta.** Colaborando con nuestros proveedores para velar por el respeto de los DD.HH. en toda nuestra cadena de valor.

En 2009 la Compañía continuó la implantación de la Norma de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro.

Telefónica evaluó cerca de 6.500 proveedores que voluntariamente cumplieron el cuestionario de autoevaluación, implantado a fines de 2008, y a más de 780 proveedores en 14 países, clasificados como críticos por su actividad, que obligatoriamente debían responder un cuestionario específico. El número final de proveedores evaluados fue de 7.200.

En 2009 se realizaron 840 auditorías a proveedores, 63 de las cuales responden a criterios estandarizados del Grupo. Los resultados han mostrado importantes mejoras en el área de Recursos Humanos y Seguridad y Salud, con especial mención al control de la actividad de las subcontratas en los términos de cumplimiento legal.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR2 Porcentaje de proveedores relevantes que han sido evaluados en Derechos Humanos

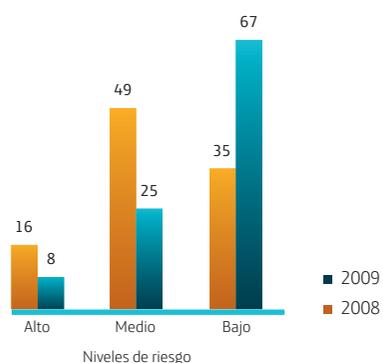
Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Nº de proveedores de riesgo evaluados	Unidades	1.100	782 <sup>1</sup>
Nº total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo	Unidades	55	840

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> Se evaluaron al 100% de proveedores de riesgo con los que se inició la actividad en 2009.

En 2009, se evaluó a más de 7.200 proveedores y se realizaron 840 auditorías

Autoevaluación de proveedores (%) de riesgo



## Formación y sensibilización

La Compañía es consciente que la sensibilización de los proveedores es un aspecto clave que garantiza el futuro y la difusión de la gestión responsable en la Cadena de Suministro en todos sus niveles.

1. Telefónica como miembro de GeSI, participó en 2009 en el lanzamiento de dos módulos de formación vía *e-learning*, donde se presentaban los aspectos ambientales y sociales que deben estar presentes en un proceso de compras responsables.
2. Asimismo, promovió un taller de formación en Shenzhen, China, que contó con la asistencia de más de 200 personas de compañías chinas proveedores del sector TIC.
3. En colaboración con Forum Empresa, el Grupo impulsa desde 2007 talleres de Responsabilidad Social dirigidos a pymes en Latinoamérica, con el fin de acercar y fomentar estas actuaciones en su ámbito de responsabilidad. En 2009 los talleres se realizaron por primera vez en Ecuador, México y El Salvador, completando el número de países que han participado en esta iniciativa.

## Talleres de formación a pymes

Nº de empresas participantes desde 2007



## España: Programa Somos Humanos



Lanzado en 2009 por la Dirección de Canal Residencial Móvil de Telefónica España, este programa trata de promover el trabajo en equipo con el proveedor, dedicando tiempo a las personas (clientes y proveedores) porque *todos somos humanos*.

En todos los call centers participantes, la satisfacción de los clientes creció un 4,6%, a dos meses desde el inicio del programa.

## Europa: Liderando el grupo de Cadena de Suministro de GeSI



A través de Telefónica O2 Reino Unido, la Compañía impulsa iniciativas en el sector TIC que garanticen el respeto de los Derechos Humanos y el desarrollo sostenible. Destaca la herramienta *eTASC*, que permite a un proveedor atender las demandas de múltiples clientes, en referencia a su desempeño en el ámbito de la sostenibilidad.



Además, a inicios de 2010, el Grupo Telefónica firmó un Acuerdo de Colaboración con ITRI\* para implantar un sistema de trazabilidad que identifique el origen y tratamiento de los minerales críticos para el sector (tántalo, coltán...). La puesta en marcha se realiza a través de un piloto en la República Democrática del Congo.

\* Institución sin ánimo de lucro que representa a la industria extractiva relacionada con el estaño ([www.itri.co.uk](http://www.itri.co.uk)).



"Requeriremos a nuestros proveedores que desarrollen sus negocios aplicando principios similares a los señalados en estos principios y les exigiremos el cumplimiento de la ley".

## Promoviendo las Compras Responsables



La Cadena de Suministro del Grupo Telefónica, compuesta por más de 28.000 proveedores, tiene presencia y alcance mundial. Por ello, cobra suma importancia garantizar una gestión responsable de la misma.

La Compañía dispone de una normativa de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro, donde se detallan los requisitos mínimos para cualquier proveedor que desee colaborar con Telefónica:

- No se permitirá el trabajo infantil.
- No se aceptará el trabajo forzado.
- No se permitirán condiciones laborales de riesgo para la vida de los trabajadores ni el trato inhumano en el trabajo.
- Se exigirá el cumplimiento de la ley en materia medioambiental.

Asimismo, Telefónica participa activamente en iniciativas sectoriales e intersectoriales, como GeSI, ITRI o Forum Empresa entre otras, que buscan el desarrollo sostenible, garantizando los Derechos Humanos y el respeto medioambiental.

Estas acciones son muestra del compromiso asumido en 2002 con la adhesión de la Compañía al Pacto Mundial y reforzado con la presidencia del Centro Regional del Pacto Global para América Latina y el Caribe.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio: **Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil.**

# 03

## Principio 3 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

### Latinoamérica: Programa Aliados



En 2008, Telefónica lanzó un programa para garantizar el cumplimiento de estándares sociolaborales y fomentar el desarrollo de las empresas colaboradoras<sup>1</sup>, ubicadas en Latinoamérica en los aspectos de selección, formación, compensación y mejora de clima.

A finales de 2009 el programa estaba en marcha en todos los países de la región y contaba con:

- Más de 170.000 personas de empresas colaboradoras con formación comercial (tanto presencial como *e-learning*).
- Más de 12.000 personas de empresas colaboradoras certificadas en ESTELA<sup>2</sup> desde 2007.
- Plataforma iCampus para formación *e-learning* con más de 6.000 personas.
- Más de 900 personas de Telefónica y gestores de las empresas aliadas, formados en la correcta gestión de las empresas colaboradoras.
- Más de 200 participantes en los talleres de Responsabilidad Corporativa.
- Más de 800 auditorías externas.

Asimismo, como resultado de la estandarización se dispone de herramientas regionales que facilitarán el asentamiento de este programa en 2010:

- Manual de externalización de actividad.
- Manual para administradores de contratos.

<sup>1</sup> Empresas cuya actividad tiene origen en la descentralización productiva.  
<sup>2</sup> Escuela Técnica de Latinoamérica: Iniciativa pionera en la región en colaboración con proveedores, liderada por el área de Servicio al Cliente de Telefónica e integrada dentro del programa Aliados.

En 2009, el 73% de los empleados de Telefónica tenían reguladas sus condiciones laborales por convenios colectivos, superando los 186.000 empleados.

En la actualidad existen diversos tratados internacionales que incorporan la libertad sindical (directa o indirectamente) en su cuerpo normativo. Entre ellos se encuentra la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 o el Convenio 87 de la Organización Internacional del Trabajo, dedicados exclusivamente a este tema.

Todos y cada uno de estos tratados reconocen el contenido del Principio 3 del Pacto Mundial como uno de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Desde Telefónica se trabaja por intentar asegurar que todos sus trabajadores –directos e indirectos– tengan la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países en los que opera.

Por este motivo, entre los compromisos de Telefónica con sus empleados se encuentra el respetar su derecho a la libertad de asociación y su participación en actividades sindicales. Durante 2009, Telefónica mantuvo dicho compromiso, dando nuevamente protección a todos los empleados del Grupo independientemente del país en el que trabajen garantizando sus derechos sindicales y laborales.

Sus referentes en este ámbito son los Principios de Actuación, así como el Protocolo Social de Acuerdos Internacionales y su Código de Conducta, vigentes entre la Union Network Internacional (UNI) y la Compañía.

Así, cabe destacar los 186.970 empleados del Grupo Telefónica que tienen reguladas sus condiciones laborales por convenios colectivos (frente a los 146.300 en 2008). Este dato es una clara evidencia de la importancia del diálogo social para la Compañía.

El derecho a la negociación colectiva fue un año más una realidad para cada una de las regiones donde opera el Grupo Telefónica. De tal modo 64.902 empleados participaron, en 2009, en procesos de elección de representantes de los trabajadores, marcados por libertad y garantías.

- En España, se firmó el V Convenio Colectivo de Telefónica Móviles España (TME) y sus trabajadores para el periodo 2009-2010. Asimismo, durante el pasado ejercicio, TME pactó un ERE con la mayoría de la representación de los trabajadores. Este se basó en los principios de voluntariedad, universalidad y no discriminación, y afectó al conjunto de trabajadores de TME y Telefónica Soluciones.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Empleados con convenio negociado <sup>1</sup>	Porcentaje	56,9%	72,6%

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> Porcentaje de empleados con convenio colectivo, donde este convenio es negociado a través de sindicatos (gremios, representantes de trabajadores...).

# 64.902 empleados participaron en la elección de representantes de los *trabajadores*

- Por su parte, en **Latinoamérica** se llevaron a cabo diversas negociaciones colectivas, entre las que se encuentran las producidas en Brasil, con la adhesión del 60% de los empleados a las propuestas acordadas de forma conjunta con los sindicatos, y Perú donde las dos negociaciones llevadas a cabo durante el 2009 sobre el convenio colectivo 2008-2011 están pendientes de la negociación con la Federación de Trabajadores Fetratel y arbitraje.
- Mientras tanto, en **Europa**, el diálogo fue una constante con los representantes de los trabajadores ante los cambios organizativos. Entre los movimientos más significativos destacaron la integración de Telefónica Deutschland en Telefónica O2 Alemania que afectó a unos 400 empleados, y el ajuste en la estructura de la Compañía en el Reino Unido, que impactó a 1.000 puestos.

## Transparencia y Comunicación

Dentro del modelo de mejora continua, Telefónica trabajó en la comunicación con sus empleados, informándoles puntualmente a través de los canales internos de la Compañía de los acuerdos o cambios organizativos que se produjeron.

Del mismo modo, la Compañía implicó a los representantes de los trabajadores, como uno de sus principales grupos de interés, en cuestiones diarias que pudieran afectar a los empleados. Uno de los casos fue la reunión mantenida entre el presidente del Grupo Telefónica en Brasil, Antonio Carlos Valente, con la junta directiva de la Unión de Trabajadores de Telecomunicaciones de Sao Paulo (Sintetel) para informales del plan de acción elaborado por la empresa para hacer frente a la decisión del regulador de suspender las ventas del servicio *Speedy*.

Otro factor a tener en cuenta es la oportunidad que ofrece la Compañía a todos los empleados para dar su opinión o mostrar sus preocupaciones sobre el trabajo que realiza, las condiciones de los mismos, el estilo de mando y su apreciación general de la empresa, a través de la encuesta de Clima y Compromiso que se realiza anualmente. Además todos los empleados tienen la posibilidad de denunciar cualquier incidente contra la libertad de asociación, a través del canal de ayuda confidencial disponible en la página web de los Principios de Actuación de la Compañía.

## Compromiso de Telefónica Argentina con el diálogo social

En enero de 2009, se modificó en Argentina el Art. 92 de la Ley de Contrato de Trabajo, relacionada con la extensión de la jornada de trabajo de los contratos a tiempo parcial. Ante este cambio, Telefónica Argentina logró, con la colaboración de los sindicatos, regularizar todos los contratos de manera que respetaran el límite máximo para la jornada parcial de dos terceras partes de la jornada normal de trabajo.

Del mismo modo, durante el 2009, la Corte Suprema de Justicia dictó una sentencia que significó un cambio en relación al carácter remunerativo de los vales de comida, rectificando lo legislado hasta el momento. Después de esta modificación jurisprudencial, Telefónica Argentina nuevamente de forma conjunta con los sindicatos, tomaron la iniciativa para establecer un mecanismo de compensación que reconociera beneficios equivalentes a los que surgieron del nuevo criterio. De esta forma se evitaron posibles conflictos sobre el tema con los empleados.

La actitud proactiva de la Compañía, en colaboración con los sindicatos, favoreció una rápida adaptación de las condiciones de los empleados a la nueva situación legal del país.

Telefónica también apoya la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de forma indirecta, a través de sus **proveedores**. Como parte del formulario de inscripción, los proveedores deben cumplimentar un cuestionario que recoge preguntas basadas, entre otros, en los estándares de la Declaración de Derechos Humanos de la ONU y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo. De esta forma, la Compañía trabaja estos temas de forma directa con sus proveedores, a la vez que intenta que fomenten y adopten estos principios en sus propias Cadenas de Suministro. *Para más información ver Principio 2*



*"Respetaremos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleraremos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales".*

## Firmado el V Convenio Colectivo de Telefónica Móviles España

En junio de 2009 se firmó el V Convenio Colectivo de Telefónica Móviles España, SAU y sus trabajadores para el periodo 2009-2010. Dicho convenio fue suscrito por las organizaciones sindicales mayoritarias UGT, CCOO y STC.

Este acuerdo supone un avance en la creación de un marco de condiciones de trabajo que permita afrontar los nuevos retos a los que la empresa ha de enfrentarse, especialmente en un entorno convergente, para continuar potenciando su posición en el sector de las telecomunicaciones en un marco de diálogo y concertación social.

En este convenio cabe destacar como aspectos más importantes el mantenimiento del poder adquisitivo, los compromisos de desarrollo profesional y formativos, la conversión de un 3% de la retribución variable en retribución fija, con la consiguiente reducción del porcentaje del variable, la regulación de un marco convergente del teletrabajo, la adaptación novedosa a los requerimientos derivados de la igualdad de oportunidades, la mejora de aspectos sociales y una nueva oferta de productos y servicios de telefonía fija para los empleados, entre otros.

Todo ello supone una continuidad en el marco de concertación social, a la vez que una garantía de estabilidad laboral con mejora de las condiciones del conjunto de los trabajadores. Estas medidas supondrán una mejora del posicionamiento estratégico de Telefónica Móviles España.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio: **Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.**

## Principio 4 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”.

### Diálogo social en Atento Marruecos

En el país africano, el ejercicio del derecho de sindicación y de negociación colectiva es reconocido en la Constitución y en virtud de los instrumentos internacionales ratificados por Marruecos, como el Convenio de la Organización Internacional del Trabajo o el Convenio de la Organización Árabe del Trabajo referentes a este ámbito.

En Marruecos, ante la no existencia de sindicatos en la empresa, Atento cuenta con la figura de los Delegados Internos, elegidos mediante elecciones internas para representar a los trabajadores en todos los ámbitos y asegurándose del cumplimiento legal de los procedimientos internos. Estos delegados forman dos comités internos: Comité de Empresa y Comité de Higiene y Seguridad.

### ATENTO:

El Comité de Empresa, formado por el empleador o su representante y dos delegados, es un órgano consultivo para las siguientes cuestiones:

- Transformaciones estructurales y tecnológicas a realizar dentro de la empresa.
- Estar presentes durante la aprobación del balance social.
- La estrategia de producción de la empresa y los medios de aumentar la rentabilidad.
- La elaboración de proyectos sociales a favor de los asalariados y su puesta en marcha.
- Los programas de formación continua de los empleados.

El Comité de Higiene y Seguridad, formado por el empleador o su representante, el jefe de seguridad, el médico de la empresa y dos delegados, es un órgano competente para:

- Detectar riesgos profesionales.
- Asegurar el cumplimiento de la normativa legal respecto a las medidas de higiene y seguridad.
- Velar por el mantenimiento de los dispositivos internos y por el buen uso de los mismos.
- Intervenir en toda iniciativa de elección de nuevo material, su utilidad y adaptación al trabajo.

### El Grupo Telefónica mantiene el reto de disminuir la accidentabilidad un 4%, respecto a 2008, en los próximos tres años.

Según el Pacto Mundial de las Naciones Unidas las organizaciones deben determinar si el trabajo forzoso constituye un problema dentro de su sector de actividad. Un hecho a destacar es que, aunque el trabajo forzoso es más frecuente en los países en vías de desarrollo, también está presente en los países desarrollados por lo que debemos considerarlo como un problema de alcance global. La envergadura de este problema hace que sea imprescindible la colaboración entre las empresas y la comunidad para garantizar su erradicación total.

Telefónica, con presencia en 25 países, vela por la no existencia de trabajo forzoso o realizado bajo coacción en sus operaciones. Esta preocupación, que se centró en un principio en el personal de la plantilla, en los últimos años se ha trasladado también a los empleados de los proveedores, sobre todo a aquellos que dada su actividad o localización tienen un mayor riesgo, según la definición dada por el Banco Mundial ([www.bancomundial.org](http://www.bancomundial.org)).

En este sentido, los Principios de Actuación de la Compañía recogen explícitamente la no tolerancia de Telefónica ante el trabajo forzoso, o cualquier tipo de coacción, abuso o intimidación en el entorno laboral de los empleados, ya sea directa o indirectamente.

En concreto, Telefónica garantiza la no existencia de cualquier forma de trabajo forzoso **directamente en sus empresas**, con la aplicación de las siguientes medidas:

- **Formalización contractual.** Todos los empleados tienen formalizada su actividad bajo contratos de trabajo, en los que se establecen las cláusulas que regulan la prestación del servicio. Del mismo modo, los convenios colectivos vigentes recogen las condiciones laborales de la mayoría de los empleados del Grupo Telefónica. En todos y cada uno de ellos, a pesar de las peculiaridades locales de cada país, hay un mínimo común que garantiza unas óptimas condiciones laborales para la plantilla.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR2 Porcentaje de los principales proveedores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Número de proveedores evaluados	Unidades	1.100	7.200
Número de proveedores de riesgo evaluados <sup>1</sup>	Unidades	1.100	782 <sup>1</sup>

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Gastos totales en formación en el ejercicio	Miles de euros	64.514	63.298

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> Se evaluaron el 100% de proveedores de riesgo con los que se inició la actividad en 2009.

# El Índice de Clima y Compromiso laboral mejoró 4 p.p. en 2009

- **Retribución justa.** Los empleados de la Compañía tienen una compensación de entrada superior en todos los casos al salario mínimo local. Cabe destacar, por ejemplo, el caso de Atento Marruecos donde la retribución de un operador es un 169% superior al salario mínimo legal del país.

Esta compensación fija de entrada se complementa, en muchos de los casos, con una parte variable de la remuneración y ventajas sociales como planes de pensiones, seguro médico o seguro de vida.

- **Flexibilidad.** Durante el pasado ejercicio, se continuó con la implantación de las Nuevas Formas de Hacer las Cosas: trabajo en movilidad, flexibilidad, teletrabajo, redes de colaboración, incorporando atributos como gestión por objetivos, mayor autonomía y responsabilidad, comunicación y cercanía.

Así, a finales de 2009, casi el 7% de los empleados de la Compañía tenían contrato de teletrabajo (4% sin Atento) y más del 15% disponían de reducción de jornada (2% sin Atento).

- **Seguridad.** Como en años anteriores, la seguridad de los trabajadores ha ocupado un lugar relevante en la gestión empresarial del Grupo Telefónica. En este sentido, la prevención de riesgos laborales es uno de los grandes ejes de actuación para conseguir este objetivo.

A su vez, la participación de los trabajadores (a través de sus representantes) en aquellos aspectos relacionados con la Seguridad y Salud en el trabajo, no es un simple requerimiento legal para Telefónica, sino que constituye un apoyo fundamental para que la prevención de riesgos laborales se integre y evolucione en la empresa, de forma proactiva y consensuada. Un claro ejemplo de esta intención, lo constituye el Comité Central de Seguridad y Salud de Telefónica de España, que durante el ejercicio 2009, procedió a la revisión y refrendo de la Evaluación General de Riesgos Laborales de la Compañía, en la que se han valorado los riesgos laborales asociados a todos y cada uno de los puestos de trabajo, en función de los procesos y tareas inherentes a los mismos, determinando las medidas preventivas aplicables en cada una de las actividades.

La vigilancia de la salud, como actuación preventiva, centró gran parte de la actividad desarrollada en el ejercicio 2009. La intención fundamental de esta labor es la de garantizar la aptitud médica de los trabajadores para el correcto desempeño de sus

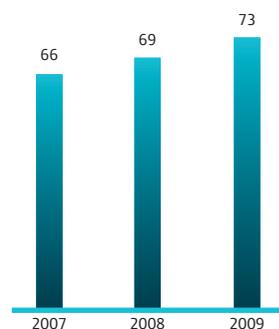
tareas. En este sentido los protocolos seguidos en la realización de la citada vigilancia están basados principalmente en los procesos y tareas recogidos en la evaluación general de riesgos.

En esta línea, durante 2009 se siguió profundizando en el análisis cualitativo y cuantitativo de la accidentalidad en Telefónica, permitiendo obtener mayor información sobre las circunstancias que concurren en los mismos.

Los indicadores de accidentalidad laboral en 2009 fueron los siguientes: Tasa de Incidencia 7,47; Ratio de Gravedad 145,29 y Tasa de Duración Media 19. Si bien estos valores son ligeramente superiores a los de 2008, el incremento se debe a una mejora en la metodología de recopilación de la información en el Grupo. En cualquier caso el reto de disminuir la accidentalidad un 4% en los próximos tres años (partiendo de los datos de 2008) permanece vigente.

Estas medidas tienen como objetivo que el Grupo Telefónica llegue a ser "el mejor lugar para trabajar", apostando por la satisfacción y compromiso de todos los empleados. En este sentido, el Índice de Clima y Compromiso (ICC), basado en una encuesta, que en 2009 cumplieron un total de 90.407 empleados de 76 empresas, se situó en el 73%, 4 p.p. más que en 2008 y 2 p.p. por encima de los objetivos planteados.

## Índice de Clima y Compromiso de los empleados (%)



El compromiso de Telefónica con el Principio 4 del Pacto Mundial se extiende también indirectamente a través de sus proveedores. Para ello, la Compañía continuó un año más con la implantación de la Norma de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro.

El análisis de dicha implantación llevó a determinar que el no disponer de mecanismos que aseguren la no existencia del trabajo forzoso fue una de las principales causas de riesgo identificadas en los cuestionarios de autoevaluación (implantado a finales de 2008 para la generalidad de los proveedores), siendo Latinoamérica la región más vulnerable.

Para mejorar esta situación en Latinoamérica la Compañía cuenta con el proyecto Aliados, destinado a mejorar las condiciones sociolaborales de los proveedores intensivos en mano de obra. [Para más información ver Principio 2](#)

*"No toleraremos ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, ni ninguna forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral, ni directa ni indirectamente".*

## Telefónica aseguró en Ecuador la cadena de valor con los Principios de Actuación

En 2009, Telefónica Móviles Ecuador reforzó los Principios de Actuación para garantizar una gestión transparente y responsable en la Cadena de Suministro, a través de la capacitación presencial a colaboradores, la formación a proveedores pymes y la difusión de nuestros Principios a los distribuidores autorizados.

El 87% de personal dedicado a la administración de contratos de productos y servicios, recibieron de forma presencial el curso "Una cultura basada en nuestra Visión y los Principios de Actuación", como un requerimiento clave dentro de la implementación de la Política de Gestión de Terceros.

Durante el curso de formación en Responsabilidad Corporativa, 17 empresas proveedoras pymes recibieron pautas para la elaboración de un código de conducta, basado en principios similares a los de la Compañía.

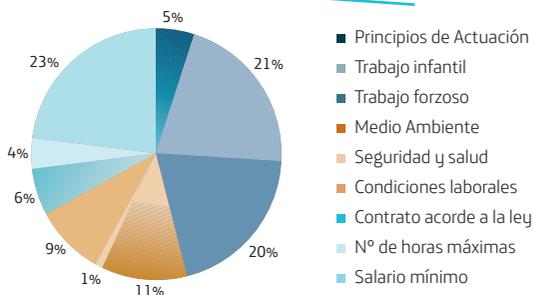
A través del boletín electrónico "Red Movistar" se trasladaron mensajes relacionados con los Principios de Actuación a 160 ejecutivos, entre gerentes y coordinadores comerciales de los Distribuidores Autorizados.



## Principio 5 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

### Autoevaluación de proveedores en 2009: Principales causas de riesgo



## Telefónica, la empresa de referencia para trabajar

La Compañía contó en el 2009 con el mayor número de empresas consideradas mejor lugar para trabajar según los diferentes rankings de *Great Place to Work* en Latinoamérica.

Posición	Operadoras
1	Telefónica O2 Alemania
1	T. Móviles Uruguay
1	T. Móviles Ecuador
1	T. Venezuela
2	Telefónica O2 Irlanda
4	T. Móviles Chile
4	T. Móviles Colombia
10	T. Telecom
11	T. Móviles Argentina
11	T. Centroamérica
13	T. Móviles Perú
18	TSC Perú
24	Terra Perú
25	T. Móviles México
25	Terra Argentina
41	T. Argentina
48	Terra México
53	Telesp
53	Vivo
56	Terra Brasil
	T. Perú (*)

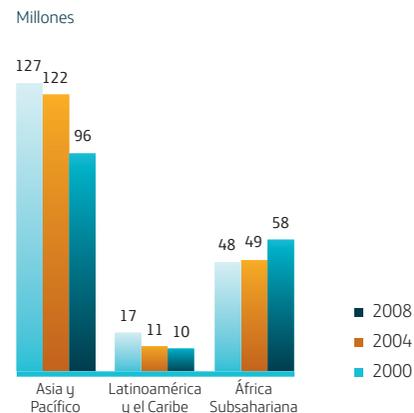


Ranking especiales:  
 □ Ranking TI & Teleco  
 (\*) Entre las grandes empresas con más de 700 trabajadores

### Casi 170.000 niños se beneficiaron en 2009 del Programa Proniño a través de 1.185 alianzas para movilizar más y mejores recursos contra el trabajo infantil.

El trabajo infantil continúa siendo una de las lacras más preocupantes de nuestra sociedad. Telefónica actúa en dos frentes para contribuir significativamente a su erradicación: el primero a través de la gestión responsable de la Cadena de Suministro, que promueve mecanismos que garanticen la no existencia del trabajo infantil; el segundo a través de Proniño, el programa de acción social del Grupo que vela por el futuro de niños, niñas y adolescentes, favoreciendo su acceso a una educación de calidad. [Para más información ver el Principio 2](#)

#### Trabajo infantil (grupo de edad 5-14 años)



Fuente: International Programme on the Elimination of Child Labour

Proniño, creado en 1998 y alineado a las metas regionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)<sup>1</sup>, está gestionado conjuntamente por la Fundación Telefónica y las operadoras del Grupo en 13 países de Latinoamérica: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela.

El programa persigue contribuir de manera significativa a erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica a partir de la escolarización de los niños/as y adolescentes trabajadores, utilizando las capacidades tecnológicas y de gestión de la Compañía para la mejora de la calidad educativa y la protección integral de los niños afectados.

Iniciativas de esta naturaleza hacen posible la disminución del trabajo infantil que periódicamente mide e informa la OIT aunque todavía hay 10 millones de niños/as, con edades comprendidas entre 5-14 años, que siguen trabajando.

El programa Proniño actúa a través de tres ejes:

- **Protección Integral:** ofrece las facilidades necesarias para la escolarización de los niños que trabajan o que están en riesgo de hacerlo. Esto incluye no sólo la escolarización y el material, sino también el seguimiento sanitario y un refuerzo nutricional.

<sup>1</sup> La Organización Internacional del Trabajo (OIT), que tiene como meta erradicar las peores formas de trabajo infantil antes de 2015, y de todo trabajo infantil antes del 2020.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

nal y actividades educativas que fomentan el buen uso del tiempo libre, evitando así posibles conductas de riesgo. También realiza actuaciones destinadas a las familias, la escuela y la comunidad, con un doble objetivo: generar vías alternativas de ingresos económicos y romper con los patrones culturales que justifican el trabajo infantil. Todo ello se realiza con la colaboración de ONG's de reconocido prestigio.

- **Calidad Educativa:** Fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje de los centros educativos donde asisten los beneficiarios del programa Proniño a través de la inclusión de las TIC.
- **Fortalecimiento Socio-Institucional:** Generar y divulgar conocimiento sobre el trabajo infantil para favorecer la sensibilización social, fortalecer a los actores involucrados en la ejecución del programa Proniño y conformar una red de organizaciones que trabajen en torno a esta temática.

## Proñiño en cifras 2009

- 163.900 niños/as reincorporados a la escuela.
- 144.760 niños/as y adolescentes atendidos adicionales a los de protección integral.
- El programa interviene de forma continuada en 4.092 centros educativos con la colaboración de 108 ONG.
- 275 Aulas Fundación Telefónica y 5.034 docentes formados (presencial y *on line*).
- 1.185 alianzas que van a permitir movilizar más y mejores recursos contra el trabajo infantil.

Otro importante programa de educación liderado por la Fundación Telefónica es EducaRed, cuyo objetivo es ofrecer un servicio a la sociedad para innovar en educación por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Los ejes estratégicos del programa son:

- Facilitar la integración de la tecnología en las aulas, ofreciendo a la comunidad educativa los medios necesarios para promover su uso.
- Fomentar y mantener el liderazgo en innovación educativa, mostrando el poder transformador de las TIC.
- Estimular la creación de comunidades virtuales transnacionales de profesores, alumnos, padres de familia y otros agentes del sector educativo.

## Indicadores significativos del Programa EducaRed

- 86.623 Participantes presenciales y *on line* y 2.385 iniciativas educativas presenciales desarrolladas.
- Más de 365.352 Personas registradas en 178 comunidades virtuales de trabajo e intercambio.
- 72.689.811 Visitas al portal EducaRed.
- 1.283.551 horas de formación impartidas.

## Día Mundial contra el Trabajo Infantil en Latinoamérica

El 12 de Junio se celebró el Día Mundial contra el Trabajo Infantil, instituido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Esa fecha es una forma de poner en relieve la grave situación de niños y adolescentes trabajadores. Telefónica promovió, tanto en España como en los 13 países de Latinoamérica donde opera, numerosas actividades relacionadas con el trabajo infantil.

Entre dichas actividades destacan: la inauguración de centros educativos, las jornadas de puertas abiertas, el lanzamiento de campañas informativas a través de diferentes medios de comunicación y SMS, la organización de foros de debate o la realización de actividades lúdicas educativas. Estas actuaciones, que contaron con el apoyo de representantes de los poderes públicos y de la sociedad, permiten dar a conocer los trabajos y los logros de los niños y adolescentes que forman parte de Proniño.

## III Foro Proniño para luchar contra el trabajo infantil

Fundación Telefónica celebró también el Día Mundial contra el Trabajo Infantil mediante la organización en Madrid del III Foro Proniño con la colaboración de OIT-SCREAM. En esta ocasión, diversos representantes de alto nivel de distintas instancias públicas y privadas participaron para expresar su opinión sobre el trabajo infantil y debatir sus posibles soluciones en el entorno de crisis actual. Algunos de los temas de debate fueron, por ejemplo, el papel de las instituciones públicas y el sector privado para afrontar nuevas situaciones relacionadas con esta problemática, experiencias innovadoras para su erradicación, la escuela como ámbito de prevención o innovación social y educativa a través de las TIC, etc. En la Mesa de Experiencias, una novedad en esta edición del Foro, los implicados en esta lucha pusieron en común proyectos, actividades desarrolladas y resultados conseguidos.

### Para más información:

[www.fundacion.telefonica.com/pronino/foro\\_pronino](http://www.fundacion.telefonica.com/pronino/foro_pronino)

*"Buscaremos colaborar con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a la disminución de problemas sociales en las regiones en las que operamos; fundamentalmente a través del uso de nuestras capacidades y nuestra tecnología".*

## Proniño Plus, un proyecto de alto impacto que busca incrementar la cobertura del programa

En 2009 Fundación Telefónica se propuso aumentar el alcance del programa Proniño, definiendo para ello una estrategia de alto impacto, creando así Proniño Plus. La iniciativa aborda las peores formas de trabajo infantil, que amenazan la integridad física y psicológica de los niños, además de declarar zonas libres de trabajo infantil, en aquellos países comprometidos con el proyecto.

En lo que se refiere a áreas libres de trabajo infantil, destacan los resultados obtenidos en Panamá y Uruguay. Otros países se centraron en abordar y erradicar alguna de las peores formas de trabajo infantil como Ecuador, con acciones focalizadas en basurales, y Colombia, con foco en plazas de mercado. Estas actuaciones han sido posibles gracias a unas relaciones institucionales sólidas entre el Gobierno y Fundación Telefónica. Esta colaboración persigue que la lucha contra el trabajo infantil se incluya en los planes de desarrollo y que ambas instituciones puedan aportar su experiencia para dar respuesta a esta problemática. Buen ejemplo de ello son los convenios de colaboración firmados con gobiernos de países que destinan recursos económicos para atender a niños trabajadores.

La iniciativa ha permitido la incorporación de cerca de 40.000 niños, niñas y adolescentes, adicionales al Programa Proniño.



## Principio 6 del Pacto Mundial

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación”.

### Proniño emprende en Ecuador un proyecto para erradicar el trabajo infantil peligroso en la agricultura y los servicios

A finales del año 2009, Fundación Telefónica, el Ministerio de Relaciones Laborales, el Ministerio de Educación, Expoflores, Hogar de Cristo, el Centro de Desarrollo y Autogestión, la Cámara de Agricultura de la Zona I y la Asociación de Ganaderos de la Sierra y Oriente iniciaron un nuevo proyecto de prevención y erradicación del trabajo infantil peligroso en Ecuador.

El proyecto promueve el desarrollo socioeducativo a través de la inclusión, permanencia y culminación educativa de 15.400 niños, niñas y adolescentes de diez provincias de Ecuador que están en riesgo o realizan actividades laborales peligrosas en los sectores de la agricultura y los servicios. De esta manera, se consolida un nuevo frente de lucha para la prevención y erradicación del trabajo infantil en sus distintas formas, sumado el compromiso de instituciones gubernamentales, de la sociedad civil y del sector productivo del país.

### El 20,7% de los puestos directivos estaban ocupados por mujeres al cierre de 2009.

Como recoge el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en relación a su Principio 6, la discriminación puede surgir en una gran variedad de situaciones relacionadas con el trabajo. Entre ellas se encuentra el acceso al empleo y a determinadas ocupaciones, a la formación y la orientación profesional.

Las empresas deben garantizar la no discriminación, tanto en el momento de acceder al empleo, como en el tratamiento dado a los empleados una vez que forman parte de sus plantillas.

En este sentido, el Grupo Telefónica pone de manifiesto, a través de sus Principios de Actuación, que no permite la discriminación, directa o indirecta, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades para todos.

Como reflejo de este compromiso, la Compañía lanzó el Proyecto de Diversidad Global del Grupo Telefónica. Este proyecto se convirtió, en su segundo año, en el marco de actuación que impulsó la integración del concepto de diversidad en la cultura de la Compañía.

Para ello, desde las áreas de RR.HH. y Reputación y Responsabilidad Corporativa, se continuó trabajando principalmente en tres líneas: acciones de sensibilización, políticas internas de integración y medición de indicadores para gestionar.

Entre las **acciones de sensibilización** cabe destacar el resultado alcanzado por Telefónica O2 Reino Unido en su módulo de formación *on line* sobre diversidad e inclusión para empleados,

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad

Indicadores medidos en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Mujeres	Porcentaje	49,0	50,1
Mujeres directivas <sup>1</sup>	Porcentaje	16,6	20,7
Número de personas con discapacidad	Empleados	1.542	1.420

HR4 Número total de incidentes de discriminación

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Número de incidentes de discriminación investigados en la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	15	0

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> Datos auditados en términos comparables. El cálculo del indicador es: N° mujeres directivas (Dirección y Alta dirección) sobre Total directivos de la Compañía (Dirección y Alta dirección).

# El 50% de la plantilla de Telefónica son mujeres

lanzado en 2008. Actualmente más del 93% de sus empleados han realizado satisfactoriamente dicho módulo, superando el objetivo marcado para el 2009 del 90%.

En paralelo, Telefónica Móviles Ecuador, a través del programa de inserción laboral y capacitación "Soy como tú", intentó contribuir activamente a la plena igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. La iniciativa, en su segundo año, se volvió a ejecutar en tres fases: proceso de selección, módulos de formación, y finalmente los seleccionados fueron asignados a diversas áreas. Este tipo de iniciativa permitió la integración plena de los 43 empleados con discapacidad (el 3,8% de la plantilla a cierre de 2009).

Del mismo modo, la gestión de la diversidad es una realidad interna (empleados con perfiles diversos) y externa (clientes diversos), de tal manera que se quiere aprovechar todas las ventajas, al tiempo que se promueve la **transformación cultural gracias a esa integración**. El compromiso de Telefónica con la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo se evidencia en los criterios que marcan los procesos de selección, contratación, remuneración, gestión del talento, formación y promoción interna de los empleados. En cada uno de estos procesos prevalece la capacidad, competencia o los méritos como factores determinantes, cumpliendo así con lo reflejado en los Principios de Actuación de la Compañía.

Un año más se trabajó para mejorar la transparencia en los procesos de selección. Los empleados de Telefónica pudieron acceder a través de la intranet al Portal de Vacantes donde encontraron los diferentes procesos abiertos a nivel global, tanto a nivel directivo como no directivo.

Del mismo modo, en la nueva página web institucional de Telefónica ([www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)) se incluyó una sección donde se comunican las oportunidades profesionales, ofreciendo así la posibilidad a cualquier persona de acceder a los procesos de selección independientemente de su nacionalidad, género, edad o discapacidad.

Telefónica permite a todos sus profesionales poder desarrollar al máximo sus habilidades y experiencia en un entorno internacional, gestionando la diversidad con políticas y procesos que fomentan la rotación y el intercambio de experiencias en el mundo. En este contexto, destaca el Programa de Asignación Internacional de las operadoras en Latinoamérica, que permite

compartir las mejores prácticas empresariales, transferir conocimientos y habilidades esenciales entre países y compañías de la región, y conocer las diferentes culturas y formas de trabajo de cada una de ellas.

El impulso de la diversidad en la cultura de la Compañía se reflejó, un año más, en varios de los **indicadores**.

A cierre del 2009, el número de mujeres en Telefónica era de 128.881, el 50,1% del Grupo, 1,1 puntos porcentuales más que el año anterior. Asimismo, el 20,7% de los directivos de la Compañía eran mujeres (frente al 16,6% en 2008).

El compromiso con el colectivo de las personas con discapacidad por parte del Grupo Telefónica se remonta a más de 35 años, época en la que se creó ATAM, asociación dirigida a mejorar la vida de las personas con discapacidad.

Otro ejemplo de compromiso de la compañía con la discapacidad son los Telefónica Ability Awards, unos premios que nacieron en Irlanda y que en 2010 se entregarán en España. Son unos galardones que pretenden reconocer públicamente a aquellas empresas que desarrollan modelos sostenibles, con la inclusión de las personas con discapacidad en la cadena de creación de valor, ya sea como empleados, clientes y/o proveedores.

En 2009, la Compañía contaba con 1.420 empleados contratados con alguna discapacidad, lo que supone una disminución del 8% respecto al ejercicio anterior, producida fundamentalmente por un cambio legislativo en República Checa.

Además de este conjunto de iniciativas internas, el Grupo Telefónica trabajó también externamente para promover el cumplimiento de este Principio 6. Para ello, avanzó en la implantación de la Normativa de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro (*para más información ver Principio 2*) y en el desarrollo e implantación de la Normativa interna para el Fomento de la Integración Laboral de Personas con Discapacidad en España.



*"Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos 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".*

6 Principio

## ATAM, 35 años de compromiso

ATAM es un proyecto social de Telefónica, en España, compartido con sus empleados, que da respuesta ante cualquier situación de discapacidad y/o dependencia. La asociación, fundada en 1974, ofrece soluciones y ayudas a la unidad familiar, con el objetivo de promover la integración social y laboral de las personas con discapacidad.

Cumplidos 35 años, esta Asociación experimentó en 2009 un proceso de transformación basado en la innovación y en el acercamiento a sus socios, mediante el cual, ha cambiado su modelo de organización. Una transformación con foco en la creación de activos, instrumentos y herramientas necesarias para poder ser más útiles a los socios y sus familias.

De esta forma, y a lo largo de su trayectoria, ATAM renovó y adaptó su respuesta a los beneficiarios en función de sus necesidades, ampliando su cobertura tanto en servicios como en la red de Oficinas de Atención al Socio, a escala nacional. Actualmente, son casi 60.000 los socios que se pueden beneficiar de los servicios que les ofrece ATAM, y una red de más de 18 puntos de atención, distribuidos a lo largo de toda la geografía española.

La integración laboral es uno de los fundamentos del nuevo modelo de ATAM, que se pone particularmente de manifiesto en los Centros Especiales de Empleo, como Laveco (Servicios Sociales de Lavandería S.L.), en Madrid, Mondeco (Servicios Sociales de Manipulados Industriales S.L.), en Valencia, o Servitelco (Servicios Sociales de Telecomunicaciones S.L.), con centros en Barcelona, Sevilla y Madrid, en los cuales se prepara, mediante una serie de metodologías y estrategias, a las personas con discapacidad para trabajar y se les asegura un empleo remunerado.

**Para más información:**  
[www.atam.es](http://www.atam.es)



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 3. Promover la igualdad entre los sexos y la autonomía de la mujer.**

## Principio 7 del Pacto Mundial

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

### Firma del Charter Europeo de la Diversidad de España



El pasado 27 de marzo de 2009, Telefónica suscribió el Charter Europeo de la Diversidad de España para promover la diversidad e inclusión en sus operaciones. Esta iniciativa europea, implantada ya en Francia, Alemania y Bélgica, es un código de compromisos al que se unen con carácter voluntario las empresas e instituciones para apoyar y promulgar los principios de la diversidad e inclusión en su entorno laboral.

Este protocolo se enmarca dentro de las directivas antidiscriminación que la Unión Europea adoptó en el año 2000, está dirigida por la Fundación para la Diversidad, y cuenta con el apoyo directo de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades de la Comisión Europea.

La adhesión de Telefónica a este Charter está alineada con la estrategia de fomentar la diversidad de cultura, de género y de capacidades diferentes en nuestra organización.

Telefónica realizó 979 estudios de impacto ambiental e invirtió más de 4 millones de euros en adecuaciones, con el fin de prevenir los posibles impactos ambientales de la actividad.

La prevención ambiental es uno de los principales puntos de atención en Telefónica para garantizar y mantener el cumplimiento de los requisitos ambientales y el control de los impactos.

Una de las herramientas clave para trabajar en prevención es el análisis y la valoración de los riesgos ambientales, así como el modelo de valoración de iniciativas definidas para mitigar los posibles impactos. Así, en 2009 se levantaron los mapas de riesgos ambientales y definieron medidas de mitigación en las operaciones de fijo y móvil de Argentina, Chile, Colombia y Perú, y Brasil (sólo fija).

Esto nos permite definir las medidas de control ambiental asociadas a la planificación, la construcción, el mantenimiento y el desmantelamiento de la red fija y móvil.

Dentro del sistema de gestión de ambiental global de la Compañía se recogen una serie de guías que definen las medidas preventivas a tener en cuenta en el despliegue de la red:

- Guía ambiental de Gestión de residuos. GA-001.
- Guía ambiental de Evaluación del impacto visual de las torres de comunicación. GA-002.
- Guía ambiental de Control de ruido. GA-003.
- Guía ambiental de Control de emisiones radioeléctricas. GA-004.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

IO05 Cumplimiento de los estándares ICNIRP referente a las emisiones MF generadas por las estaciones base.

IO07 Descripción de políticas y prácticas en relación al emplazamiento de antenas.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Estudios de impacto ambiental	Unidades	1.104	979
Mediciones de ruido	Unidades	906	1.273
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	5.865	16.884
Horas de formación ambiental a empleados	Unidades	34.607	16.491
Gasto e inversión mediciones de campos electromagnéticos	Miles de euros	2.208	4.045
Inversión adecuaciones impacto acústico	Miles de euros	3.099	1.259
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de la red	Miles de euros	740	449
Inversión adecuaciones impacto visual	Miles de euros	3.310	3.092

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

## Prácticas ambientales en el Despliegue de Red



### Planificación y construcción

Durante el diseño de la red Telefónica utiliza diversas herramientas para prevenir los posibles impactos futuros. Así realiza, siempre que se requiere por la Administración, estudios de impacto ambiental para reducir el efecto que podría provocar la instalación, proponiéndose las medidas correctivas necesarias. En 2009, se realizaron 979 estudios de este tipo.

Por otra parte, y de forma voluntaria, Telefónica realiza en la mayoría de sus operaciones móviles un análisis de la fragilidad visual para que el impacto de la infraestructura sea el menor posible. Como resultado se realizan dos tipos de actuaciones. La primera, la adecuación visual, que persigue integrar la infraestructura en el entorno mediante acabados en pintura o simular estructuras y texturas similares al edificio o vegetación en el que se ubican. La segunda consiste en compartir con otros operadores la infraestructura. En 2009, se invirtieron 3 millones de euros en adecuaciones por impacto visual y se compartieron 25.206 emplazamientos con otros operadores.

Es en esta etapa donde el diálogo y el trabajo con los grupos de interés -clientes, comunidades de vecinos, organizaciones no gubernamentales, ayuntamientos- está presente y ayuda a la Compañía a mejorar. Además, en algunas operaciones se realizan estudios teóricos de emisiones radioeléctricas antes de comenzar con el funcionamiento de la estación base.

### Mantenimiento

En la fase de mantenimiento de la red, aplicando el principio de precaución, Telefónica controla y monitoriza sus niveles de emisión radioeléctrica para garantizar el cumplimiento de la legislación y las recomendaciones europeas e internacionales. De esta forma, en 2009, la Compañía realizó 16.884 mediciones de sus estaciones base, confirmando que el 100% se encuentra dentro de los límites marcados por la legislación.

La Compañía es consciente de la inquietud existente en la sociedad en torno a las emisiones radioeléctricas, y por ello mantiene una comunicación transparente y continua sobre este tema. Siempre que se requiere, la Operadora aporta información a las comunidades de vecinos, administración o terceros interesados.

Otro aspecto relevante de las instalaciones de Telefónica es el ruido. De esta manera, se monitorizan y evalúan focos sonoros, con el objetivo de regular y controlar los mismos. A lo largo de 2009 se realizaron 1.273 mediciones de los niveles acústicos, y se invirtieron 1,3 millones de euros en adecuaciones para reducir su impacto.

### Desmantelamiento

También existen medidas de prevención cuando se desinstala una infraestructura de Telefónica. Entre ellas destacan prácticas para restaurar o devolver el lugar a la situación original, de manera que no se perciba que hubo una instalación, aplicando unos criterios de restauración mínimos en todas las ellas.

### Formación y sensibilización

Otro aspecto clave de la prevención es la formación y sensibilización a empleados. En 2009, se impartieron 16.500 horas de formación en todo el Grupo, y prácticamente en todas las empresas se realizaron campañas de concienciación.

Asimismo, los proveedores juegan un papel esencial, el traslado de requisitos ambientales a este colectivo resulta clave para asegurar el correcto comportamiento ambiental. Para ello, se incorporan cláusulas ambientales en todos los contratos, se realiza formación –en 2009 se impartieron aproximadamente 1.000 horas– y se realizan auditorías específicas a los proveedores más relevantes.

“Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno”.

## Minimizando el impacto visual

Durante 2009 en Ecuador se mimetizaron 114 estaciones base a nivel nacional.

Tras un análisis de fragilidad visual se aplicaron medidas de mimetización como la instalación de estructuras camufladas con vegetación o la disminución de las torres que permitieron reducir el impacto visual de las instalaciones, en lugares con requerimientos tan diferentes como el Parque Nacional Galápagos, o la ciudad de Quito.



Ejemplo de torre de comunicación móvil camuflada bajo estructura que simula vegetación.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio: **Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

## Principio 8 del Pacto Mundial

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

### Las actividades de Telefónica ante los campos electromagnéticos

Además de un estricto cumplimiento de la normativa vigente sobre exposición a campos electromagnéticos, para poder dar respuesta a la necesidad de información que demanda la población en general, Telefónica España como empresa socialmente responsable ha establecido una serie de canales con los que hacer llegar la información más relevante a todos sus clientes y personas que tengan interés sobre este tema a través de la página web, así como a sus empleados a través de su Intranet (boletines de información internos, documentos de preguntas y respuestas, buzón de consultas). Para ello:

- Mantiene a nivel institucional una labor de colaboración continua con la Administración y otros organismos, con el objetivo de armonizar los despliegues de red y disponer de una mejor y mayor difusión de información. En este sentido, Telefónica España realizó en 2009 un Plan de visitas a Ayuntamientos y Comunidades Autónomas, supervisado por los Comités Territoriales, con el objetivo de impulsar en mayor medida la colaboración con todos los niveles de la Administración, especialmente en el ámbito local, que permita desplegar las infraestructuras necesarias para soportar los servicios móviles en un entorno de entendimiento, que contribuya a un procedimiento ágil y con las máximas garantías.
- Colabora en la celebración de Jornadas Informativas, tanto para ciudadanos como para las Administraciones Públicas, las cuales deben atender las demandas sociales al mismo tiempo que impulsan el despliegue de las infraestructuras que son necesarias para los servicios de telefonía móvil demandados por la población. Estas jornadas tienen entre sus contenidos el funcionamiento de las redes de telefonía móvil, los condicionamientos del diseño de las redes en relación con las ubicaciones (ceranía o dispersión) y los requisitos técnicos de instalación de las estaciones base en el entorno, referencias al marco normativo regulador de tales instalaciones a nivel estatal, autonómico y local, definición de cuales son las competencias municipales relativas a dichas infraestructuras y las garantías para el despliegue de las redes de telecomunicaciones (conclusiones de los Comités Científicos de la OMS y del Ministerio de Sanidad entre otros). Durante los años 2008 y 2009 Telefónica España colaboró en cerca de 50 jornadas.

En 2009, la nueva sede central de la compañía en Madrid, obtuvo el certificado de gestión ambiental según la Norma internacional ISO 14001:2004 por AENOR.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

EN01 Materiales utilizados, por peso o volumen.

EN03 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.

EN04 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

EN08 Captación total de agua por fuentes.

EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.

EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.

EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Total consumo de papel blanco (incluido facturas)	t	16.281	16.943
Total consumo de papel reciclado (incluido facturas)	t	683	657
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)	Miles de litros	27.677	24.443
Consumo eléctrico edificios oficina <sup>1</sup>	MWh	874.730	695.989
Consumo eléctrico en operaciones <sup>1</sup>	MWh	4.279.832	4.528.070
Consumo de agua	Miles de litros	4.871.780	4.470.909
CO <sub>2e</sub> emisiones directas <sup>1</sup>	t	156.566	119.999
CO <sub>2e</sub> emisiones indirectas (electricidad) <sup>1</sup>	t	1.918.623	1.925.781
CO <sub>2e</sub> emisiones indirectas (procedentes de viajes) <sup>1</sup>	t	27.909	59.682
CO <sub>2e</sub> Totales <sup>1</sup>	t	2.103.098	2.105.462
Residuos de papel y cartón	t	3.587	2.237
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos de Telefónica	t	2.509	1.978
Residuos de baterías	t	2.110	2.681
Otros residuos de instalaciones de Telefónica	t	37.202	81.221
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes)	t	1.632	1.895
Cantidad de residuos totales que son reciclados	%	n/d	75
Residuos de aceites	Miles de litros	112	89
Reutilización de equipos	Unidades	1.512.892	1.377.990
Derrames combustible	Unidades	27	37
Volumen combustible derramado	Miles de litros	4	13
Viajes por trabajo en avión	Unidades	72.338	117.709
Viajes por trabajo en tren	Unidades	45.525	88.550
Viajes por trabajo en coche	Unidades	13.965	18.946
Gasto e inversión en medio ambiente	Miles de euros	20.089 <sup>2</sup>	32.936

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> Datos de energía y emisiones bajo proceso de auditoría y verificación externa. Una tonelada de CO<sub>2e</sub> (equivalente) corresponde a una tonelada de CO<sub>2</sub> o a una cantidad equivalente en términos de potencial de calentamiento global de cualquier otro gas de efecto invernadero.

<sup>2</sup> Perímetro incompleto.

La gestión ambiental juega un papel fundamental en la protección del medio ambiente y en el control y uso de los recursos; así como ayuda a establecer unos mínimos que garanticen la protección del entorno de los posibles impactos derivados de nuestra actividad.

En 2009, se aprobó el Sistema de Gestión Global de la compañía que garantiza el cumplimiento de unos estándares comunes y homogéneos de la gestión en todas las operaciones del grupo. El proceso de implantación se extenderá hasta finales del 2012. Así, trabajamos para que todas nuestras empresas tengan Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) sólidos e integrados en los procesos de la Compañía.

Este SGA global, diseñado conforme al estándar internacional ISO 14001, fija las directrices comunes en todas las empresas del Grupo. Este enfoque homogéneo y global persigue establecer las mejores prácticas ambientales, en ocasiones más allá de la legislación ambiental existente, y lograr sinergias que además de mejorar el comportamiento ambiental de Telefónica en su conjunto, contribuyen a una gestión más eficiente.

Actualmente, más del 50% de las empresas del Grupo cuentan con una certificación que avala que los SGA cumplen con lo dispuesto en la ISO 14001 y se realizan todos los esfuerzos para la mejora continua en materia ambiental. En cualquier caso, el 100% de las empresas de Telefónica realiza la gestión de sus aspectos ambientales.

## Gestión de residuos y consumos

- **Gestión de residuos.** La generación de residuos es uno de los principales impactos ambientales de las actividades de Telefónica. La tipología de residuos es variada, pero todos ellos son gestionados por separado en función de su peligrosidad y tratados por empresas autorizadas. Los más relevantes son los procedentes de equipos eléctricos y electrónicos (RAEE 1.978 t en 2009), otros provenientes de la red y oficinas (87.086 t), y los peligrosos, en caso de Telefónica fundamentalmente baterías (2.681 t). Del total de residuos generados, Telefónica recicló el 75%.

Además, en su compromiso con el medio ambiente, el Grupo ofrece a sus clientes, en la mayoría de las operaciones, la posibilidad de depositar sus teléfonos en desuso en lugares habilitados para su reciclaje. En 2009, se reciclaron 1.895 Toneladas como consecuencia de esta práctica.

- **Consumo papel.** Durante 2009, en las oficinas de la empresa se consumieron 2.732 toneladas de papel blanco y 657 toneladas de papel reciclado. Telefónica desarrolla prácticas encaminadas a la reducción del consumo y al fomento del uso del papel reciclado, que año a año, se extienden en el Grupo, ampliando el modelo de "Oficina sin papeles".

Al mismo tiempo, la Compañía promueve la factura electrónica entre sus clientes, reduciendo así el consumo de papel. En 2009 más de 12 millones de usuarios se decantaron por la e-factura.

- **Consumo de agua.** Si bien el agua es un recurso escaso, la actividad de Telefónica no está ligada a su consumo y, por tanto, las acciones de la Compañía en relación a este recurso buscan, sobre todo, impulsar buenas prácticas. En 2009, la empresa consumió y algo más de 4 millones de m<sup>3</sup> de agua.

- **Consumo energético: Eficiencia Energética.** Durante el año 2009, las áreas de operaciones pusieron en marcha la implementación de medidas de eficiencia energética en sus instalaciones para reducción del consumo eléctrico en las operaciones del grupo, basándose en el Manual de Buenas Prácticas de Eficiencia Energética del Grupo Telefónica. La implementación de las medidas constituye un proceso de transformación que permitirá el cumplimiento del objetivo corporativo de reducir para 2015 el 30% del consumo eléctrico por acceso equivalente de las redes del grupo Telefónica con año base 2007.

En 2009, la Compañía consumió 5.224,06 Gwh.

## Distrito C obtiene el certificado ISO 14001 de gestión ambiental

En 2009, la nueva sede central de la compañía en Madrid, obtuvo el certificado de gestión ambiental según la Norma internacional ISO 14001:2004 por AENOR. De esta forma, este complejo empresarial abierto de casi 370.000 m<sup>2</sup>, en el que trabajan 12.000 empleados y 10 empresas del Grupo Telefónica, se convierte en el primero con estas dimensiones y características, en España, que cuenta con dicho certificado.

Desde su planificación, Distrito C ha sido configurado como un campus sostenible. Cuenta con 16.600 placas solares en la cubierta, y una arquitectura y jardinería que persiguen en todo momento la mayor eficiencia en el uso de recursos.

Este complejo se certifica ya bajo el sistema de gestión ambiental global de Telefónica.

En 2009 se implantaron medidas encaminadas a la reducción de la huella ambiental de Distrito C. Así, se redujo el consumo de electricidad un 4,4% con acciones como la instalación de LEDs, la mejora de la programación horaria y la instalación de detectores de presencia. Además, se redujo el consumo de papel en todo el complejo un 15% y se incrementó hasta el 88% el uso de papel reciclado frente al blanco. Todas estas medidas vinieron acompañadas de la campaña ambiental Efecto Eco, que de la mano de WWF, involucró a todos los empleados en estos logros.

## Política Ambiental Grupo Telefónica

La implementación de esta Política se traduce en un sistema de Gestión Ambiental Global. Este sistema consta de una serie de Normas y Procedimientos de aplicación cuyo objeto es fijar las directrices de Gestión Ambiental en las empresas del Grupo Telefónica, de manera que se establezcan unos mínimos elementos comunes en los sistemas de gestión que ahonden en un mejor comportamiento ambiental de la Compañía en su conjunto.

Esta Norma sigue las directrices de la ISO 14001:2004 de Sistemas de Gestión Ambiental.

## Balance de la Gestión Ambiental en Telefónica

	Sistema de Gestión ambiental	Certificación externa
España fija	☺	☺*
España móvil	☺	☺
Argentina fija	☺	☺
Argentina móvil	☺	☺
Brasil fija	☺	☺
Chile fija	☺	☺
Chile móvil	☺	☺
Colombia fija	☺	☺
Colombia móvil	☺	☺
Ecuador móvil	☺	☺
El Salvador móvil	☺	☺
Guatemala móvil	☺	☺
México móvil	☺	☺
Nicaragua móvil	☺	☺
Panamá móvil	☺	☺
Perú fija	☺	☺*
Perú móvil	☺	☺*
Venezuela móvil	☺	☺
Alemania móvil	☺	☺
Irlanda móvil	☺	☺
Reino Unido móvil	☺	☺
República Checa	☺	☺
Uruguay	☺	☺

\* Certificado que no cubre la totalidad de la empresa.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

## Principio 9 del Pacto Mundial

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

### Smart metering en Reino Unido

Telefónica O2 Reino Unido ha venido implementando un sistema de *smart metering* en sus redes desde el año 2008. La empresa ha invertido más de 1,4 millones de libras para instalar medidores inteligentes de consumo energético en 3.500 estaciones base de telefonía móvil, áreas de venta al por menor y oficinas. Los medidores permiten el control en tiempo real del consumo energético, lo cual ha ayudado a O2 a identificar áreas adicionales en las que enfocar su atención.

Con esto ha conseguido gestionar de manera especializada la energía de las operaciones de la empresa, alcanzando un ahorro de casi 32 MWh de energía durante desde 2008 y un ahorro en la factura eléctrica de la empresa que sólo en 2009 alcanzó los 740.000 € (£647,194). Esta gestión inteligente de energía ha permitido una reducción de casi 16.000 t CO<sub>2e</sub> en 2009.

La instalación de medidores de energía en las redes es una de las medidas establecidas en el Manual de Buenas Prácticas de Eficiencia Energética de Telefónica, que a medio y largo plazo deberá implementarse en todas las operaciones del Grupo.

Por ésta y otras actividades, Telefónica O2 Reino Unido fue condecorada con Mención de Honores en los premios "Empresa Verde de 2009" en el país por su estrategia en la reducción de las emisiones de carbono. Los jueces comentaron que "O2 ha realizado un esfuerzo encomiable frente al rápido crecimiento" y destacaron la colocación de *smart meters*. Asimismo ha sido la primera empresa de Telecomunicaciones en obtener el certificado "Carbon Trust".

Telefónica promueve una economía baja en carbono a través de sus productos y servicios. El servicio de inmótica permite reducir hasta un 30% el consumo eléctrico en edificios.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), nos permiten utilizar los recursos de forma más eficiente. Esta industria tiene un papel crucial y una oportunidad, junto con otros sectores, en el diseño y desarrollo de soluciones necesarias para ayudar a construir una sociedad con niveles bajos en carbono.

En total, las TIC pueden proporcionar un ahorro de emisiones de aproximadamente 7,8 GtCO<sub>2e</sub>, lo que representa el 15% de las emisiones estimadas en 2020. En términos económicos, la eficiencia energética proporcionada por las TIC se traduce en un ahorro de costes de aproximadamente 600.000 millones de euros<sup>1</sup>.

Consciente de este papel, durante 2009, Telefónica trabajó con las distintas líneas de negocio del Grupo con el objetivo de identificar aquellos productos y servicios que fomenten una economía baja en carbono en función del segmento al que vayan dirigidos, segmento residencial, Pymes y grandes clientes.

Dentro del **segmento residencial** se ha trabajado en la provisión de productos y servicios que permitan a los clientes ser más eficientes en su uso de energía a través de su móvil. Cabe destacar la comercialización en Telefónica O2 Reino Unido, Alemania e Irlanda del terminal Sony Ericsson Naite de la gama GreenHeart, que tiene como atribuciones un menor consumo energético y atributos de ecodiseño. Las ventas del producto han sido sólidas hasta la fecha. En Irlanda se han comercializado 184, en Reino Unido 7.500 y en Alemania 7.527.

<sup>1</sup> Smart 2020 report, Enabling a low carbon economy.

### Hosting Virtual, una opción para la eficiencia energética

Telefónica ofrece a sus clientes de empresas el servicio de Hosting Virtual cuyo objetivo es brindar servidores virtuales con capacidades equivalentes a los servidores físicos, configurados sobre plataformas de virtualización compartidas y ubicadas en los Centros de Datos Gestionados (CDG) de Telefónica. Esta centralización permite, por ejemplo, el uso de un solo servidor como dispositivo de almacenamiento y un único entorno para trabajar con distintos sistemas operativos y aplicaciones. En el pasado, estas operaciones requerían de varios equipos físicos con necesidades energéticas determinadas.

En 2009, el servicio de Hosting Virtual fue reconocido por la línea de negocio de grandes clientes de Telefónica España como un servicio de *Green IT*.

**Para más información:**  
[www.pulso.telefonica.es](http://www.pulso.telefonica.es)

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

También en Latinoamérica se comercializaron casi 13.000 unidades entre Venezuela, Colombia, Argentina y Perú. En Brasil, a través de Vivo se vendieron 42.000 unidades.

En el segmento Pymes, Telefónica España ha sido el pionero en unir en sus ofertas a los clientes, información sobre los ahorros de energía asociados al uso de soluciones integradas. Actualmente en España se provee el puesto de trabajo de alto rendimiento, en el cual el cliente ahorra más de 120 kWh/año. Se comercializaron casi 45.000 soluciones.

Asimismo, se hizo el lanzamiento de este programa en conjunto con uno de los ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, celebrando el Día de la Eficiencia Energética en las Pymes Españolas. Se ha diseñado una página web dirigida a clientes [www.movistar.es/eficiencia](http://www.movistar.es/eficiencia). El mensaje de eficiencia energética se llevó por toda España a través del Plan Avanza que contó con 161.000 visitas en las 13 ciudades en las que estuvo presente.

Segmento de grandes clientes, Telefónica provee varios productos y servicios para la eficiencia energética y reducción de gastos y emisiones de CO<sub>2</sub> a varias empresas a nivel mundial.

Ejemplo de ellos son servicios como la telepresencia y la videoconferencia, un cálculo muy conservador apunta a que la teleconferencia y la videoconferencia podrían sustituir entre el 5% y el 20% de los viajes. En Telefónica se ofertan 2 servicios de fomento a reuniones virtuales. El primero la e-reunión bajo el uso de la tecnología Webex, enfocado a todo tipo de empresas y el segundo la Telepresencia, enfocado a grandes clientes.

## Telepresencia, una solución para los clientes

Telefónica hizo un uso extenso de sus 17 salas de telepresencia. El potencial de reducción emisiones alcanza casi las 7.500 t CO<sub>2e</sub> anuales por los viajes evitados de los empleados. Asimismo, este servicio dirigido a los clientes del segmento empresas ha sido diseñado, implementado, comercializado y operado globalmente por el Grupo Telefónica. Este servicio se orienta no sólo a acercar más a los miembros de una empresa, sino también a sus clientes, proveedores y aliados en un entorno real Business to Business (B2B).

Con el fin de llegar al cliente y transmitir el beneficio global de la instalación de estas salas, las áreas de negocio han desarrollado una herramienta que mide el impacto del uso de las salas en términos económicos, los tiempos de retorno de las inversiones realizadas y los beneficios en términos ambientales (t CO<sub>2e</sub> evitadas) de una manera visual.

**Para más información:**  
[www.global.telefonica-data.com/es/catalogo/telepresencia/calculotelepresencia.html](http://www.global.telefonica-data.com/es/catalogo/telepresencia/calculotelepresencia.html)

La aplicación de medidas eficientes en el transporte y la logística inteligente, que controlan, optimizan y dirigen las operaciones, que en definitiva, ayudan a reducir las necesidades de almacenamiento para el inventario, el consumo de combustible, los kilómetros recorridos y la frecuencia de viajes con los vehículos vacíos o parcialmente cargados.

Servicios a través de aplicaciones como el App Ruta Movistar, comercializado por Telefónica España, que mediante instrucciones de voz y mapas en movimiento, a través del móvil te indica paso a paso la ruta a seguir. La optimización de la logística utilizando TIC produciría una reducción del 16% en las emisiones de transporte al año 2020<sup>2</sup>.

Por otro lado, en el ámbito de la edificación existen un conjunto de tecnologías utilizadas para hacer que el diseño, la construcción y el funcionamiento sean más eficiente, y que se aplica tanto a las construcciones existentes como a las nuevas. Este conjunto incluye sistemas de gestión de edificios (SGE) que manejan los sistemas de calefacción y refrigeración según las necesidades de los ocupantes, con un software que desconecta todos los ordenadores personales y monitores después de todo el mundo se haya ido a casa.

Otro ejemplo, es lo que se llama redes inteligentes. Las TIC forman parte de las diferentes tecnologías que conforman una red de suministro eléctrico inteligente. Telefónica a través de I+D lidera el Proyecto de Investigación Europeo BeyWatch, cuyo objetivo es fomentar el desarrollo de servicios TIC en conjunto con los actores del sector eléctrico, dirigidos al cliente residencial para control de consumos energéticos en tiempo real.

<sup>2</sup> Smart 2020 report, Enabling a low carbon economy.

## Servicio de inmótica para la eficiencia energética

La inmótica permite la gestión de modo remoto y centralizado de los dispositivos automáticos de las instalaciones de una empresa. Así, gracias a la supervisión de la temperatura, la iluminación, etc. con el correspondiente control y la implantación de alertas en función de parámetros determinados se consigue disminuir el consumo de energía. Además, el servicio de inmótica de Telefónica constituye un ejemplo del efecto multiplicador que las telecomunicaciones pueden proyectar sobre prácticas actuales de reducción del consumo energético al posibilitar su extensión fuera de un inmueble, a toda la red de oficinas de una compañía dispersa geográficamente, independientemente del tamaño de sus espacios.

El ahorro estimado de energía y emisiones de CO<sub>2e</sub> gracias a las soluciones de inmótica es del 20 al 30%. Actualmente Telefónica Soluciones provee el servicio a varias instituciones comerciales y financieras de España, como por ejemplo C&A, Caja Navarra, entre otros.

*"Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno".*

## Energía renovable en Irlanda

En diciembre de 2008, Telefónica O2 Irlanda encargó la primera estación base autosostenible de Irlanda en Knockaleva, Colon, Co. Louth. La estación base se alimenta directamente mediante la electricidad generada por una pequeña turbina de viento y paneles solares y funciona de forma totalmente independiente de la conexión a la red eléctrica. Telefónica O2 ha reducido su huella de carbono en 44 toneladas de CO<sub>2e</sub> al año sólo con esta estación. La solución es escalable y se están examinando otras variantes similares de la solución para estaciones que cuentan actualmente con el sistema de conexiones ESB. Este proyecto se presentó a los prestigiosos Sustainable Energy Ireland Awards en 2009, ganando la candidatura de Proyectos Pioneros en Energías Renovables. Los jueces comentaron que el proyecto constituía un "proyecto innovador de eficiencia energética renovable con un elevado potencial para duplicarse. El proyecto presenta una estación de comunicación móvil autosostenible, alimentada mediante un sistema híbrido compuesto por un generador eólico de pequeña escala y paneles solares con almacenamiento de batería que sustituye a un generador diésel estándar".



Eamonn Ryan T.D., Ministro de Comunicaciones, Energía y Recursos Naturales entregando el Premio SEI de Proyectos Pioneros en Energías Renovables a Patrick Patton y Bernard Colgan en los Premios SEI 2009.



Con estas actuaciones, Telefónica contribuye a la consecución del siguiente Objetivo de Desarrollo del Milenio:  
**Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente**

# Alianzas estratégicas

## Convenio con Nokia para fomentar la eficiencia energética

Los presidentes de Nokia y Telefónica, Olli-Pekka Kallasvuo y César Alierta, firmaron un acuerdo para el desarrollo conjunto de alianzas apoyadas en valores, principios de sostenibilidad y eficiencia energética. Con esta iniciativa, ambas empresas confían en obtener sinergias, fruto de enfocar su actividad al desarrollo de soluciones móviles compatibles con el medio ambiente basadas en productos sostenibles y en aplicaciones innovadoras.

Esta iniciativa marca el comienzo del desarrollo de una cadena de proyectos enfocados, entre otras cosas, a ofrecer servicios móviles que promuevan la eficiencia energética en los clientes del sector residencial.

## Programa Green Power for Mobile para el desarrollo de energías renovables

Telefónica participa con el GSMA en el desarrollo del inventario de redes de energías renovables en el mundo. En concreto, en 2008, la Compañía se unió al programa Green Power for Mobile para contribuir al objetivo de alcanzar 118.000 estaciones base, nuevas y existentes, en países en vías de desarrollo para 2012.

Durante 2010 y 2011 Telefónica continuará trabajando con esta asociación para promover el uso de energías renovables en las redes de Latinoamérica.

**Para más información:**  
[www.wirelessintelligence.com/green-power](http://www.wirelessintelligence.com/green-power)

# 03

## Principio 10 del Pacto Mundial

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”.

### Telefónica cuenta en su estructura con varios elementos organizacionales que conforman un entorno de control adecuado de total intransigencia en relación a la corrupción e ilegalidad.

Telefónica ha desarrollado una serie de elementos para conformar un entorno de control adecuado en el que el mensaje institucional no da lugar a equívocos en cuanto a la total intransigencia en relación con la corrupción y la ilegalidad. Para ello ha tomado en cuenta la Convención de Naciones Unidas contra la corrupción de Mérida (México, diciembre de 2003), suscrito por Telefónica, y la definición de corrupción que incorpora Transparencia Internacional (TI).

Telefónica considera que la erradicación de la corrupción facilitará el efecto de cascada de las economías globales y contribuirá a la erradicación de la pobreza. En este sentido, cuenta en su estructura con algunos elementos organizacionales que ratifican este compromiso:

- Comisión de Auditoría de Control, dependiente del Consejo de Administración replicada en cada una de las empresas cotizadas que integran el Grupo, y la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa.

También cuenta con una unidad centralizada de Inspección, especializada en trabajos de prevención de fraude e investi-

gación de denuncias y otras situaciones, y una unidad de Intervención de Pagos.

- Principios de Actuación, código ético de la Compañía, que contempla entre otros principios, la neutralidad política, la no aceptación de regalos o sobornos, conflictos de interés y corrupción.

Adicionalmente existen normativas obligatorias para toda la organización que regulan los procesos de mayor riesgo potencial (compras, pagos y registro contable y comunicación de información), donde se incorporan principios de control dirigidos a asegurar riesgos relacionados con el fraude.

- Verificación independiente de los estados financieros de las empresas del Grupo.
- Canales de denuncia puestos a disposición de todos los empleados, en cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, para aspectos relativos al control interno de los estados financieros, la contabilidad o la auditoría de las cuentas y para aspectos de otra índole, como posibles inobservancias o incumplimiento de los Principios de Actuación.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción

Indicadores medidos en Telefónica	Unidad de medida	2008	2009
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	0 <sup>1</sup>	8
Número de incidentes de corrupción investigados en la Oficina de PdA	Unidades	1	13

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> Se han introducido cambios en la definición del indicador durante 2009 por lo que los datos 2008 y 2009 no son comparables. Durante 2008 se reportaron 358 intervenciones en todas las operaciones del Grupo para asegurar el cumplimiento de los Principios de Actuación.

# 1.300 auditorías internas con cerca de 7.000 recomendaciones de mejora

Adicionalmente, y en aras a garantizar este entorno de control, cabe destacar:

- La Compañía desarrolló cerca de 1.300 trabajos de auditoría interna e inspección en la totalidad de las empresas y países en los que opera, con 7.000 recomendaciones de mejora. El 95% de estas recomendaciones cuenta con un plan de acción acordado y comprometido.

La mayoría de estas auditorías estuvieron destinadas a la revisión de la existencia y eficacia de controles de revelación de información en los procesos de los negocios que alimentan las principales cuentas del Grupo y en los procesos contables. También se analizaron los procesos relacionados con el ciclo de gastos e inversión (compras, pagos a terceros, pagos a empleados, logística, etc...), prevención de fraudes, investigación de denuncias o revisión de actuaciones personales y, por último, se verificó el correcto cumplimiento de otras obligaciones legales (laborales, protección de datos, etc...)

- El Grupo Telefónica, con carácter general, no utiliza estructuras de inversión radicadas en territorios calificados como paraísos fiscales.

Ejemplo de este compromiso, Telefónica dedicó en 2009 un 20,7% de los ingresos obtenidos al pago de tributos en todos los países en los que opera.

Sin perjuicio de lo anterior, Telefónica ostentó en su estructura societaria participaciones en compañías domiciliadas en los citados territorios como Panamá, Isla de Man y Hong Kong y cuya justificación nada tiene que ver con la voluntad del Grupo de reducir la carga tributaria. La mayoría de ellas se encuentran en la actualidad inactivas o en fase de liquidación.

Estas estructuras responden al desarrollo de la actividad propia del Grupo, caso de Panamá y Manx Telecom LTD, y en otras, a estructuras heredadas de adquisiciones a terceros, como por ejemplo los casos de Isla de Man y Hong Kong tras la compra de O2.

- Telefónica, a través de los Principios de Actuación, y con independencia de las diferentes regulaciones existentes en cada uno de los países en los que opera, ha recogido su compromiso de neutralidad política.

En este sentido, durante 2009, no hay constancia de donativos a partidos políticos una vez realizado un análisis de las bases de datos de pagos efectuados en este periodo.

## Presencia del Grupo Telefónica en los territorios denominados paraísos fiscales

Denominación	Actividad	País
Terra Panamá	Portal de Internet	Panamá
T. Móviles Panamá	Servicios telefonía móvil	Panamá
Manx Telecom LTD	Operadora, Servicios de Telecomunicaciones	Isla de Man
O2 Assurance LTD	Sociedad inactiva de seguros	Isla de Man
Kilmaine LTD	Compañía del holding	Isla de Man
O2 Isla de Man	Sociedad inactiva	Isla de Man
O2 Online Hong Kong	Sociedad inactiva	Hong Kong
Atento Panamá	Servicios Call Center	Panamá

*"En ningún caso ofreceremos o aceptaremos regalos, invitaciones, prebendas u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial. Evitaremos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas".*

## Integridad

Durante 2009 Colombia aprobó e implantó una Política de Conflicto de Intereses para garantizar la ética y la transparencia, y prevenir posibles situaciones de riesgo en este tema.

Entre los mecanismos que incluye, cabe destacar la puesta a disposición de un canal confidencial en la organización para el reporte de estas situaciones, y la creación de un Subcomité de Conflicto de Intereses para el análisis y la monitorización de los casos críticos.

Adicionalmente, Telefónica Europa cuenta con políticas corporativas referidas a conflictos de interés y aceptación de regalos y hospitalidad, que son revisadas anualmente.

Estas normativas vienen a desarrollar las directrices contempladas en los Principios de Actuación, código ético del Grupo.

# 04

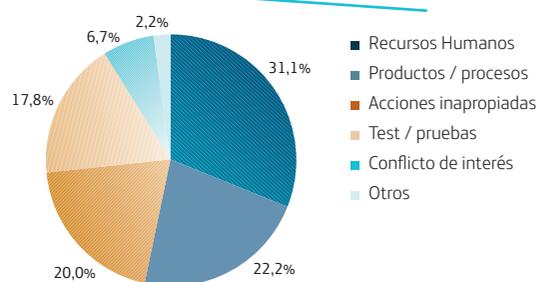
## Análisis de materialidad

### Línea confidencial asociada a los Principios de Actuación

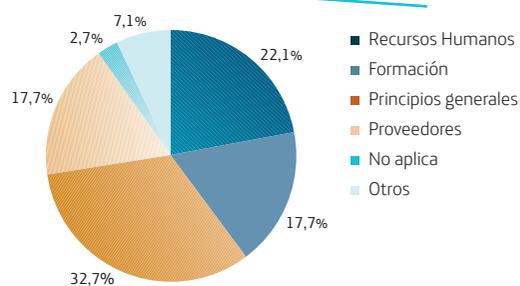
En 2009, los canales de los Principios de Actuación a disposición de los empleados recibieron, de forma anónima o personal, un total de 158 comunicaciones. De ellas, 113 fueron consultas referidas a la aplicación e implantación de los Principios de Actuación y 45 comunicaciones sobre posibles inobservancias, de las que 43 se encuentran cerradas, siendo 17 incidencias procedentes.

Consecuencia de las investigaciones realizadas ante dichas comunicaciones, se llevaron a cabo 19 acciones disciplinarias.

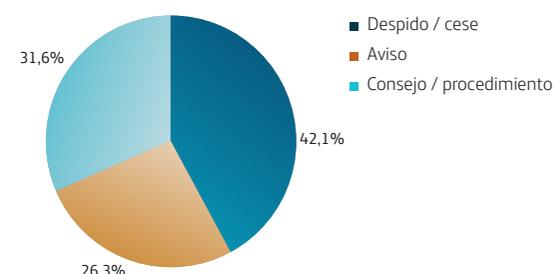
### Comunicaciones sobre inobservancia de los Principios de Actuación



### Comunicaciones sobre aplicación de los Principios de Actuación



### Acciones disciplinarias por inobservancias de los Principios de Actuación



Para la elaboración del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, y con el objeto de enfocarlo en aquellas materias que son más relevantes en función de las características y peculiaridades de Telefónica, se ha desarrollado un estudio de materialidad o relevancia.

Este estudio, que se viene realizando desde que Telefónica elabora informes de Responsabilidad Corporativa, incluye una primera fase de *identificación de temas relevantes*.

Para ello, la Compañía tomó como punto de partida el análisis encargado por el *Global e-Sustainability Initiative (GeSI)* y preparado por *Business for Social Responsibility (BSR)*<sup>1</sup>.

El objetivo de este estudio fue determinar la contribución que el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hace al desarrollo sostenible; centrándose en aquellas áreas donde la contribución del sector es más crítico.

Para este análisis se tuvieron en cuenta 4 audiencias claves: las empresas, los analistas de inversión, la sociedad civil y las Organizaciones No Gubernamentales.

Los temas relevantes identificados fueron: cambio climático, residuos y uso de materiales, acceso a las TIC, libertad de expresión, privacidad y seguridad, relaciones con los empleados, relaciones con los clientes, proveedores, uso de productos y desarrollo económico.

Partiendo de estos temas relevantes, Telefónica realizó un análisis interno donde se tuvieron en cuenta:

- Requisitos de Organismos Internacionales como la OCDE, OIT, Comisión Europea y legislaciones nacionales.
- Índices de Inversión como el Dow Jones Sustainability Index, y el FTSE4Good.
- Análisis de riesgos del Grupo Telefónica.
- Contraste con grupos de interés, entre los que destacan las mesas de diálogo de Ecuador y Colombia.
- Revisión de los temas en la Oficina de Principios de Actuación Corporativa y las Oficinas locales.

Una vez identificados los temas relevantes para la Compañía, se pasó a una segunda fase de categorización y priorización. Este

ejercicio se realizó en función de dos variables: el impacto en la estrategia y el impacto/influencia para los grupos de interés.

### Impacto en la estrategia de Telefónica

#### Criterio

Satisfacción cliente  
Satisfacción empleado  
Crecimiento  
Eficiencia  
Retorno al accionista

### Influencia para los grupos de interés

#### Criterio

Objetivos del Milenio  
Derechos Humanos / Pacto Mundial  
Medios  
Informes RC Sector TIC  
Política Pública  
Guías GRI

El ejercicio de priorización se efectuó con las unidades responsables de la gestión de los temas relevantes, además de aplicarse un filtro de análisis de riesgo país, que consiste en la evaluación del impacto en la estrategia y en la reputación.

El análisis permitió confirmar la importancia para Telefónica de diferentes aspectos englobados en temas tales como:

- Relaciones con los empleados
- Cadena de Suministro
- Integridad y Transparencia
- Clientes
- Uso Responsable de las TIC
- Relaciones con la Comunidad, Gobiernos y Reguladores
- Acceso a las TIC
- Medio Ambiente
- Cambio Climático y Energía

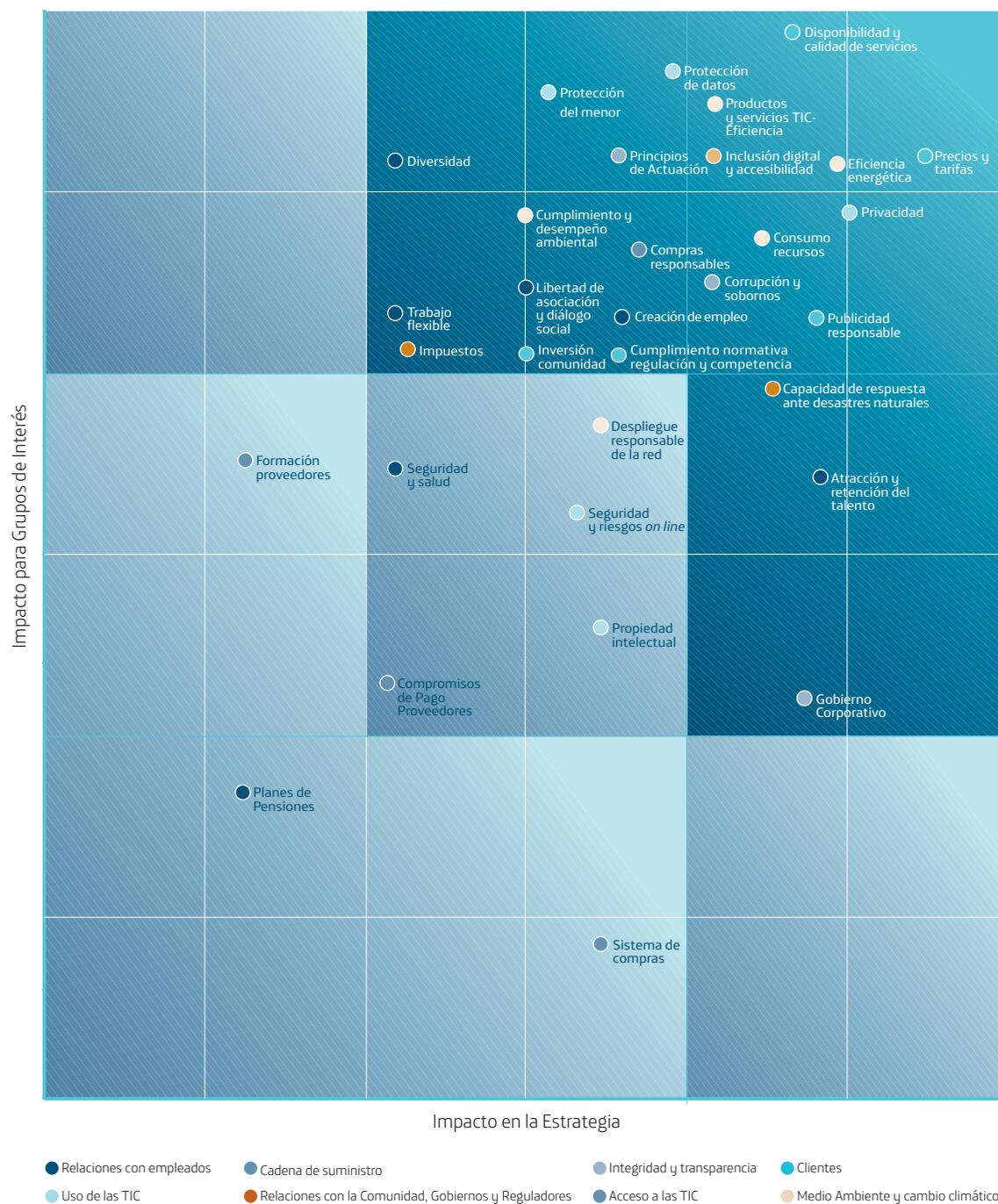
La información recogida en el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 está estructurada dando respuesta a este análisis ([www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09)).

<sup>1</sup> *The Contribution the ICT Industry Can Make to Sustainable Development. Report by Business for Social Responsibility for the Global e Sustainability Initiative (GeSI).*

# Identificación de los asuntos relevantes para Telefónica y sus Grupos de Interés

## Temas relevantes para Telefónica

Matriz de materialidad de Telefónica (2009)



- **Relaciones con Empleados.** Destacan por su importancia aspectos como el trabajo flexible (iniciativas como teletrabajo, movilidad y su efecto en las emisiones de CO<sub>2</sub>, las herramientas disponibles para trabajo en movilidad, tipos de puestos de trabajo flexibles y políticas de conciliación como bajas de maternidad y paternidad); la libertad de asociación y dialogo social; programas dirigidos a la gestión de personas de alto potencial; y prácticas para fomentar la diversidad de género, edad, discapacidad, sexual, étnica, religiosa en la Compañía, así como las prácticas en materia de seguridad y salud. Otros aspectos son la creación de empleo neto y las prácticas para promoverlo.
- **Cadena de Suministro.** Destacan prácticas y normativas para asegurar el cumplimiento de estándares sociales, laborales y medioambientales en la Cadena de Suministro de la Compañía. Otros aspectos de relevancia media son la formación a proveedores y el compromiso de pago.
- **Integridad y Transparencia.** Prácticas para fomentar el cumplimiento de los Principios de Actuación, código ético de la Compañía.
- **Clientes.** Comunicar de forma clara precios y tarifas de los servicios ofrecidos por la Compañía y asegurar que la calidad de los servicios y redes son temas relevantes y las iniciativas de marketing son honestas y éticas.

# 05

## Indicadores

### Temas relevantes para el sector de las TIC

- **Uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** En este ámbito hay que destacar la importancia que están cobrando aspectos relacionados con la confianza digital de los usuarios de las telecomunicaciones debido al extensivo uso de las mismas, como son la protección de datos, la privacidad, la seguridad en las redes o la protección del menor.
- **Relaciones con la Comunidad, Gobiernos y Reguladores.** temas como el pago de tributos, la capacidad de respuesta ante desastres naturales, los incidentes o multas por incumplimiento de la normativa de regulación y competencia, así como las relaciones con las diferentes comunidades locales (vecinales, locales e indígenas) para el desarrollo de las infraestructuras, y los programas de inversión en la comunidad, son aspectos especialmente relevantes a tener en cuenta.
- **Acceso a las TIC.** Es importante el desarrollo de programas que permiten extender el acceso de las telecomunicaciones en países emergentes y comunidades locales, productos y servicios a colectivos de bajos ingresos, menor renta y negocios; y a personas con alguna discapacidad, así como facilitar el acceso a la educación mediante el uso de las TIC.
- **Medio Ambiente y Cambio Climático.** Aspectos como el uso intensivo de las TIC y su capacidad para reducir el consumo energético a través de medidas de eficiencia, la capacidades para proveer soluciones de eficiencia a otros sectores, garantizar el cumplimiento de las normas ambientales y el control de materiales tanto en la fabricación como en el uso de productos, son aspectos muy relevantes para el sector.

Telefónica cuenta con una serie de indicadores que muestran su comportamiento económico, social y medioambiental.

#### Impacto Económico

	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Millones de euros				
Ingresos Grupo Telefónica	56.731	57.946	56.441	-2,1
Capitalización bursátil	89.089	74.574	106.067	19,5
Inversión en innovación tecnológica	4.291	4.614	4.384	-7,0
Pagos a Administraciones Públicas	11.743	10.336	9.895	13,6
Pagos a empleados	6.775	6.767	6.458	0,1
Inversiones en infraestructuras	7.064	8.401	8.027	-15,9
Volumen compras adjudicadas	22.802	25.926	25.240	-12,0

#### Impacto Social

	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Total inversión social (LBG) <sup>1</sup> (Miles de euros)	108.471	113.181	93.339	-5,4
Número beneficiarios Fundación Telefónica (Miles)	56.339	40.248	39.828	40,1
Número de beneficiarios del Programa Social de Atención a la Infancia	163.900	107.602	52.991	52,3

#### Derechos Humanos

Principios 1-2	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Empleados formados en los Principios de Actuación (%)	57,0	49,0	28,3	16,3
Índice global de satisfacción cliente (Unidades)	6,98	6,92	6,77	0,9
Valor monetario de las multas por incumplimientos de las normativas de Privacidad de Datos <sup>2</sup> (Euros)	3.832.652	1.064.000	n.d	260,2
Número de proveedores evaluados (Unidades)	7.200	1.100	1.167	554,5
Número de proveedores de riesgos evaluados (Unidades)	782 <sup>3</sup>	1.100	n.a	-28,9
Nº de total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo (Unidades)	840	55	n.a	1.427,3

<sup>1</sup> Cálculo LBG cifras 2009.

<sup>2</sup> El importe de las multas corresponde a España en su totalidad por infracciones en materia de privacidad y protección de datos, aunque algunas se encuentran recurridas en vía contencioso administrativa.

<sup>3</sup> Se evaluaron al 100% de proveedores de riesgo con los que se inició la actividad en 2009.

## Estándares laborales

Principios 3-6	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Número total de empleados (Unidades)	257.426	257.035	248.487	0,2
Empleados con convenio negociado <sup>4</sup> (%)	72,6	56,9	21,3	27,6
Gastos totales de formación en el ejercicio (Miles de euros)	63.298	64.514	57.365	-1,9
Mujeres (%)	50,1	49,0	48,3	2,2
Mujeres directivas (%) <sup>5</sup>	20,7	16,6	19,7	24,7
Número de personas con discapacidad (Empleados)	1.420	1.542	1.538	-7,9

## Medio Ambiente

Principios 7-9	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Estudios de impacto ambiental (Unidades)	979	1.104	862	-11,3
Mediciones de ruido (Unidades)	1.273	906	980	40,5
Mediciones campos electromagnéticos (Unidades)	16.884	5.865	15.167	187,9
Horas de formación ambiental a empleados (Miles de euros)	16.491	34.607	n.d	-52,3
Gastos e inversión mediciones de campos electromagnéticos (Miles de euros)	4.045	2.208	1.166	83,2
Inversión adecuaciones impacto acústico (Miles de euros)	1.259	3.099	5.075	-59,4
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de red (Miles de euros)	449	740	890	-39,3
Inversión adecuaciones impacto visual (Miles de euros)	3.092	3.310	n.d	-6,6
Total consumo papel blanco (Incluido facturas) (t)	16.943	16.281	7627 <sup>6</sup>	4,1
Total consumo papel reciclado (Incluido facturas) (t)	657	683	504	-3,8
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina) (Miles de litros)	24.443	27.677	27.838	-11,7
Consumo eléctrico edificios oficina (MWh)	695.989	874.730	830.177	-20,4
Consumo eléctrico en operaciones (MWh)	4.528.070	4.279.832	4.196.477	5,8
Consumo de agua (Miles de litros)	4.470.909	4.871.780	5.844.040	-8,2
CO <sub>2e</sub> Totales (t) <sup>7</sup>	2.105.462	2.103.098	2.004.971	0,1
CO <sub>2e</sub> emisiones directas (t) <sup>7</sup>	119.999	156.566	151.661	-23,3
CO <sub>2e</sub> emisiones indirectas (electricidad) (t) <sup>7</sup>	1.925.781	1.918.623	1.853.311	0,3
CO <sub>2e</sub> emisiones indirectas (procedentes de viajes) (t) <sup>7</sup>	59.682	27.909	n.d	113,8
<b>Residuos</b>				
Residuos de papel y cartón (t)	2.237	3.587	2.370	-37,6
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos de Telefónica (t)	1.978	2.509	3.205	-21,16
Residuos de baterías (t)	2.681	2.110	3.610	27,1
Otros residuos de instalaciones de Telefónica (t)	81.221	37.202	38.070	118,3
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes) (t)	1.895	1.632	1.178	16,1
Cantidad de residuos totales que son reciclados (%)	75	n.d	n.d	-
Residuos de aceites (Miles de litros)	89	112	82	-20,5
Reutilización de equipos (Unidades)	1.377.990	1.512.892	27.193 <sup>6</sup>	-8,9
Derrames combustible (Unidades)	37	27	8 <sup>6</sup>	37,0
Volumen combustible derramado (Miles de litros)	13	4	2,9 <sup>6</sup>	225,0
<b>Viajes</b>				
Viajes por trabajo en avión (Unidades)	117.709	72.338	n.d	62,7
Viajes por trabajo en tren (Unidades)	88.550	45.525	n.d	94,4
Viajes por trabajo en coche (Unidades)	18.946	13.965	n.d	-5,1
Gasto e inversión en Medio Ambiente (Miles de euros)	32.936	20.089 <sup>6</sup>	7.132 <sup>6</sup>	64,0

## Anticorrupción

	2009	2008	2007	% var. Ejercicio anterior
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación (Unidades)	8	358 <sup>8</sup>	n.d	-
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación (Unidades)	13	1	n.d	-

<sup>4</sup> Porcentaje de empleados con convenio colectivo, donde ese convenio es negociado a través de sindicatos (gremios, representantes de trabajadores...).

<sup>5</sup> Datos auditados en términos comparables. El cálculo del indicador es: n° de mujeres directivas (dirección y alta dirección) sobre total directivos de la Compañía (dirección y alta dirección).

<sup>6</sup> Perímetro incompleto.

<sup>7</sup> Datos de energía y emisiones bajo proceso de auditoría y verificación externa. Una tonelada de CO<sub>2e</sub> (equivalente) corresponde a una tonelada de CO<sub>2</sub> o a una cantidad equivalente en términos de potencial de calentamiento global de cualquier otro gas de efecto invernadero. Datos de energía y emisiones bajo proceso de auditoría y verificación externa.

<sup>8</sup> Los datos reportados en 2008 (358) corresponden a Telefónica O2 Reino Unido son consecuencia del número de empleados directos en el área de Atención al Cliente y Ventas. Fueron reportados por el área de Recursos Humanos.

# 06

## Motor de progreso

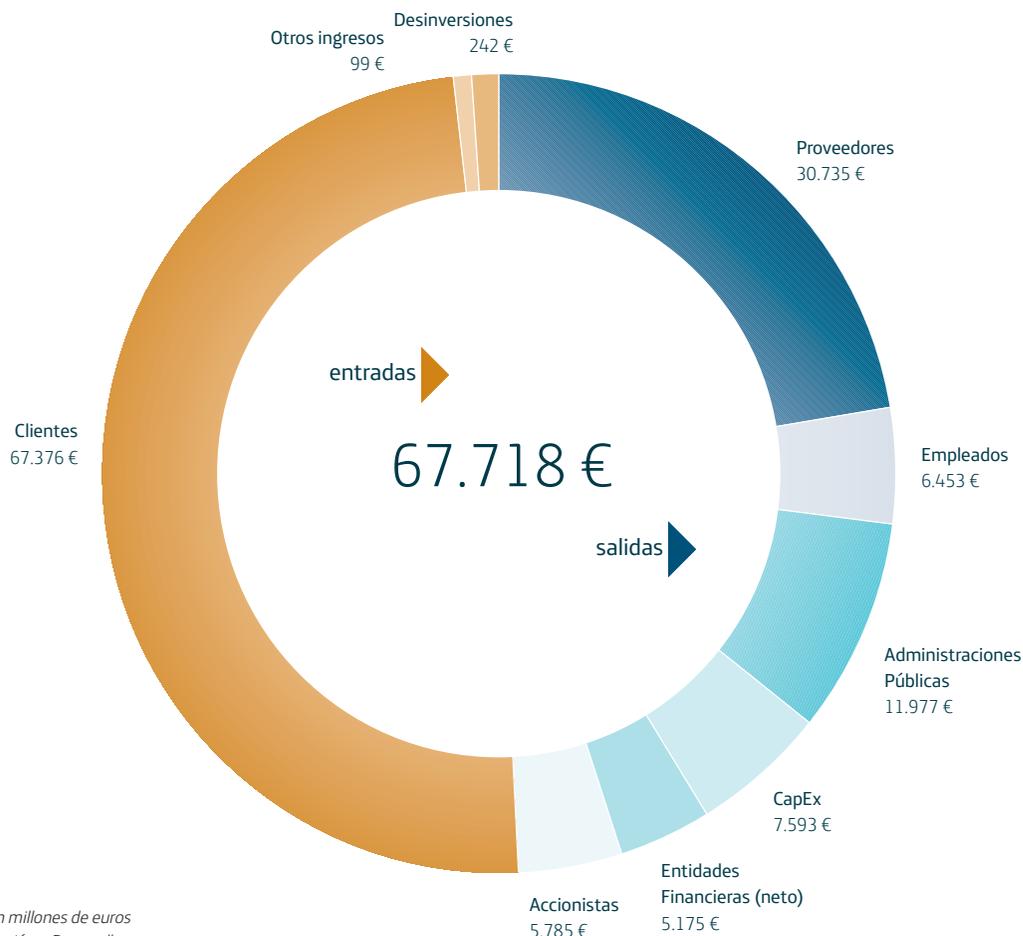
En 2009, Telefónica creó riqueza por valor de 67.718 millones de euros.

Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social de los países donde opera<sup>1</sup>.

En 2009, Telefónica creó riqueza por valor de 67.718 millones de euros. Éste es el efecto de creación de riqueza.

En 2009, la Compañía ingresó más de 67.000 millones de euros de sus clientes. Esos cobros permitieron generar pagos de 6.453 millones de euros a sus empleados; por 11.977 de euros a las Administraciones Públicas; por 30.735 millones de euros a provee-

dores; y por 5.785 millones de euros a los accionistas. Éste es el efecto de creación de riqueza. En 2009, Telefónica dedicó más de 4.290 millones de euros a innovación tecnológica. De ellos, 692 millones de euros fueron en I+D<sup>2</sup>, convirtiéndose en el cuarto operador del sector a nivel mundial en este concepto<sup>3</sup>.



1 Datos en millones de euros

2 Investigación y Desarrollo

3 Fuente: "The 2009 EU industrial R&D Investment Scoreboard"

**Nota:**

Esta información se ha calculado con criterio de pagos, mientras que la información de la página siguiente se expone con criterio de devengo contratado.

La información publicada en esta página ha sido obtenida de fuentes internas de la evolución de caja del Grupo Telefónica, y contrastada por el verificador del Informe RC. Los datos mencionados podrían verse afectados por acontecimientos posteriores y efectos evolutivos, que podrían producir modificaciones en su contenido. Para un análisis pormenorizado de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica, la información auditada está incluida en las cuentas anuales.

Las desinversiones realizadas han sido generadas por la venta de inmuebles.

## Contribución al progreso

	Impacto económico	Ingresos/PIB	Magnitudes
<b>España</b>	Ingresos: 19.938 Pagos: 7.145, 2.064, 3.894, 2.941	1,9%	Empleados: 52.060 Proveedores adjudicatarios: 4.012 (90,5%) Total Accesos: 46.778
<b>Alemania</b>	Ingresos: 3.706 Pagos: 1.614, 796, 128, 396	0,2%	Empleados: 5.214 Proveedores adjudicatarios: 1.907 (84,6%) Total Accesos: 17.109
<b>Irlanda</b>	Ingresos: 883 Pagos: 233, 63, 107, 86	0,5%	Empleados: 1.406 Proveedores adjudicatarios: 581 (92,1%) Total Accesos: 1.714
<b>República Checa + Eslovaquia</b>	Ingresos: 2.224 Pagos: 253, 245, 390, 276	1,1%	Empleados: 9.631 Proveedores adjudicatarios: 258 (86,1%) Total Accesos: 8.363
<b>Reino Unido</b>	Ingresos: 6.658 Pagos: 3.093, 623, 586, 579	0,4%	Empleados: 11.307 Proveedores adjudicatarios: 7.264 (90,9%) Total Accesos: 21.891
<b>Argentina</b>	Ingresos: 2.718 Pagos: 952, 323, 690, 438	1,2%	Empleados: 23.241 Proveedores adjudicatarios: 1.569 (76,5%) Total Accesos: 21.900
<b>Brasil</b>	Ingresos: 8.926 Pagos: 4.650, 1.268, 3.710, 956	0,8%	Empleados: 83.897 Proveedores adjudicatarios: 3.675 (98,6%) Total Accesos: 66.960
<b>Chile</b>	Ingresos: 1.825 Pagos: 759, 348, 225, 240	1,7%	Empleados: 10.603 Proveedores adjudicatarios: 1.705 (72,5%) Total Accesos: 10.654
<b>Colombia</b>	Ingresos: 1.270 Pagos: 721, 317, 260, 131	0,8%	Empleados: 6.348 Proveedores adjudicatarios: 1.092 (78,5%) Total Accesos: 11.163
<b>Ecuador</b>	Ingresos: 322 Pagos: 172, 83, 42, 30	0,8%	Empleados: 1.136 Proveedores adjudicatarios: 393 (65,2%) Total Accesos: 3.806
<b>EEUU + Puerto Rico</b>	Ingresos: 121 Pagos: 50, 3, 0, 38	0,0%	Empleados: 908 Proveedores adjudicatarios: 241 (87,7%) Total Accesos: n.a.
<b>El Salvador</b>	Ingresos: 117 Pagos: 49, 8, 15, 14	0,7%	Empleados: 349 Proveedores adjudicatarios: 324 (50,1%) Total Accesos: 1.202
<b>Guatemala</b>	Ingresos: 179 Pagos: 103, 26, 23, 26	0,7%	Empleados: 3.338 Proveedores adjudicatarios: 376 (57,7%) Total Accesos: 2.402
<b>México</b>	Ingresos: 1.688 Pagos: 733, 259, 98, 167	0,3%	Empleados: 20.203 Proveedores adjudicatarios: 717 (94,2%) Total Accesos: 17.735
<b>Nicaragua</b>	Ingresos: 87 Pagos: 60, 30, 21, 6	1,9%	Empleados: 311 Proveedores adjudicatarios: 264 (48,8%) Total Accesos: 1.129
<b>Panamá</b>	Ingresos: 180 Pagos: 78, 23, 41, 16	1,0%	Empleados: 485 Proveedores adjudicatarios: 368 (49,9%) Total Accesos: 1.532
<b>Perú</b>	Ingresos: 1.731 Pagos: 985, 281, 392, 238	1,9%	Empleados: 15.672 Proveedores adjudicatarios: 1.916 (76,4%) Total Accesos: 15.917
<b>Uruguay</b>	Ingresos: 182 Pagos: 147, 24, 22, 10	0,8%	Empleados: 644 Proveedores adjudicatarios: 719 (22,9%) Total Accesos: 1.615
<b>Venezuela</b>	Ingresos: 3.832 Pagos: 1.107, 426, 1.092, 250	1,5%	Empleados: 6.930 Proveedores adjudicatarios: 1.114 (76,4%) Total Accesos: 11.808

■ Ingresos de Telefónica ■ Volumen de compras adjudicado ■ Inversiones en CapEx ■ Aportaciones fiscales ■ Salarios

Datos económicos en millones de euros (ingresos, gastos de personal, pago de impuestos, compras e inversiones (Capex)). No se han incluido los ajustes.

Cifra de ingresos: cifra de ingresos consolidados correspondientes a todas las unidades de negocio de Telefónica en el país.

Ingresos TEF/PIB: ratio entre los ingresos de Telefónica (aportación del país al consolidado de ingresos del Grupo Telefónica) y el PIB estimado para el país (Fuente FMI).

Empleados: datos consolidados de empleados directos del Grupo Telefónica en el país (plantilla física a 31 de Diciembre de 2009).

Proveedores: número de proveedores total adjudicado. El porcentaje representa el porcentaje del volumen de compras adjudicado localmente.

Accesos: equivale al número de accesos fijos+móviles+Banda Ancha+Televisión de pago (miles).

# 07

## Reconocimiento

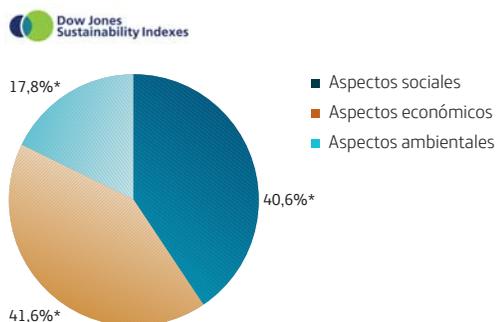
Telefónica, líder mundial del Dow Jones Sustainability Index en el sector de las telecomunicaciones con una puntuación de 86,4.



Índice de sostenibilidad, a nivel mundial, que considera la sostenibilidad corporativa desde una óptica de negocio. Se fomenta la creación de valor a largo plazo, aprovechando nuevas oportunidades y gestionando riesgos relacionados con aspectos sociales, económicos y medioambientales.

- En 2009, Telefónica fue la única empresa española líder mundial en un sector de actividad.
- La Compañía consiguió una puntuación de 86, es decir, 28 puntos porcentuales más que la media del sector.
- En la dimensión económica, el índice destaca nuestros avances en satisfacción de cliente, marca, gestión global de riesgos, gobierno corporativo, y código de conducta. La Compañía fue considerada la mejor empresa de la industria.
- En la dimensión medioambiental, se ha valorado de forma muy positiva la creación de la Oficina de Cambio Climático, la gestión ambiental global y el reporte. Aspectos clave a mejorar, son la eficiencia energética, en productos y servicios.
- En la dimensión social, destaca la extensión del código de conducta a nuestros proveedores, acciones sociales y los informes de RC. No obstante, lo más valorado son las actuaciones para la inclusión digital y protección del menor.
- DJSI destacó al Grupo como la empresa con mejores prácticas en gestión de riesgos, proveedores, inclusión digital, impacto de los servicios de telecomunicaciones, marca, Principios de Actuación y acción social.

### Aspectos y pesos valorados por DJSI en sector telecomunicaciones



\* Peso de la dimensión en el total del índice.

“Telefónica no sólo ve en la gestión sostenible una necesidad, sino sobre todo una oportunidad para diferenciarse y aumentar nuestro valor a largo plazo. Ser líderes en sostenibilidad en nuestro sector según DJSI es, para nosotros, la prueba de que estamos haciendo bien las cosas. De hecho, supone anticipar en dos años la consecución de nuestro objetivo para 2011: encabezar el Dow Jones Sustainability, con un reconocimiento adicional de gran relevancia, ser la mejor compañía en sostenibilidad económica”, explica Luis Abril, secretario general técnico de la Presidencia de Telefónica S.A.

## Verificación Independiente

*Un mensaje de Ernst & Young*

Por encargo de la Comisión de Auditoría y Control, hemos revisado el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009 de Telefónica, S.A. El Informe consta de dos partes: el presente documento impreso y la versión online completa del mismo, disponible en [www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09).

### Alcance de los trabajos

Nuestro trabajo ha consistido en la verificación de la adecuación del contenido del Informe a:

- Los principios e indicadores establecidos en la guía de referencia G3 del Global Reporting Initiative (GRI) para el perímetro global de Telefónica.
- Los principios recogidos en la guía AA1000 Assurance Standard emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) para las actividades desarrolladas por Telefónica en España, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Brasil, México, Venezuela, Ecuador, Reino Unido, Irlanda, Alemania y República Checa.

Adicionalmente, Telefónica nos ha encargado la verificación de sus informes locales en España, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Brasil, México, Venezuela, Ecuador, Panamá, Nicaragua, Guatemala, El Salvador, Uruguay, Reino Unido, Alemania e Irlanda. Dichos informes se publicarán en los próximos meses y estarán disponibles en la página [www.telefonica.com/es/](http://www.telefonica.com/es/) en el apartado de publicaciones Informes de Responsabilidad Corporativa.

Las verificaciones han consistido en:

- **Verificación del cumplimiento de los estándares del GRI**
  1. La adecuación de la estructura y contenido del Informe a los principios y directrices establecidos en la Guía G3.
  2. La adecuada trazabilidad de la información y los datos correspondientes a los indicadores centrales y adicionales y del Suplemento sectorial de Telecomunicaciones, así como la razonabilidad del criterio seguido para su consideración, en su caso, como no aplicables.
- **Verificación bajo la consideración de la norma AA1000AS**

Los procedimientos de verificación se han desarrollado para valorar, para el perímetro mencionado anteriormente, que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa se adecua a los siguientes principios:

1. **Inclusividad:** referido a la implicación y requerimientos de los grupos de interés en la determinación de los contenidos a incluir.
2. **Relevancia:** referido a la inclusión de los aspectos materiales y significativos en materia de sostenibilidad para la compañía y sus grupos de interés.
3. **Capacidad de respuesta:** referido a la determinación de los objetivos y respuesta a las expectativas de los grupos de interés y de la adecuada y oportuna comunicación de los planes dirigidos a ellos.

Asimismo se han considerado las directrices establecidas en la norma ISAE 3000 aplicable para la realización de verificaciones de informes no financieros y la guía de actuación del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Los procedimientos de Verificación han incluido fundamentalmente la realización de entrevistas con directivos de las áreas corporativas y de los países mencionados, revisión de información relevante del Grupo y de noticias de prensa, revisión de los procesos de recopilación de información y comprobación de la trazabilidad de los datos en las informaciones reportadas para cada uno de los indicadores.

### Nuestra Independencia

Las políticas de independencia de Ernst & Young son de aplicación a la Firma, socios y sus profesionales. Estas políticas prohíben cualquier interés financiero o conflicto de interés en nuestros clientes que pudieran comprometer nuestra independencia. Cada año, los socios y el personal son requeridos para confirmar el cumplimiento de las políticas de la Firma. Las normas de independencia de Ernst & Young exceden, en algunos apartados, los requerimientos del IFAC (International Federation of Accountants).

Nuestro Informe de verificación independiente contiene el alcance del trabajo, el nivel de verificación, las conclusiones y nuestra independencia. Dicho Informe se encuentra disponible en [www.telefonica.com/rc09](http://www.telefonica.com/rc09).

ERNST & YOUNG, S.L.

Madrid a 17 de mayo de 2010

**Telefónica, S.A.**

Informe Anual de Responsabilidad Corporativa 2009

El presente Informe está disponible en el sitio web de Telefónica en Internet:  
[www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de este Informe a la Oficina del Accionista a través del teléfono gratuito 900 111 004 (para España), o por correo electrónico a: [accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y el público en general la información exigida por la legislación vigente.

**Publicación:**

Secretaría General Técnica de la Presidencia

**Diseño y Maquetación por:**

IMAGIA *oficina*

**Impresión:**

Egraf S.A.

Fecha de edición: Mayo 2010

Depósito Legal:



Este documento ha sido impreso en papel con certificación medioambiental FSC.



