

Principales indicadores no financieros

ECONÓMICOS	Unidad	2017	2018	2019
Impacto en comunidades				
Compras adjudicadas localmente	Porcentaje	82,7	81,4	83
Periodo medio de pago a proveedores	Días	53	49	53
Contribución al PIB	Millones de euros	52.232	53.012	52.408
Contribución tributaria total	Millones de euros	12.188	10.118	10.118
Impacto interno				
Auditorías o evaluaciones realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	19.507	19.113	
Proveedores de riesgo con planes de mejora derivados de las auditorías realizadas	Unidades	659	811	687
Cliente				
Tráfico gestionado total anual	Petabytes	35.614	47.320	60.406
NPS Clientes (Net Promoter Score)	Porcentaje	-	20	21
Confianza Digital				
Asistentes a cursos relacionados con privacidad, protección de datos y seguridad	Personas	47.278	91.888	54.991
Multas por temas de protección de datos	Unidades	43	31	23
Mecanismos internos de denuncia				
Denuncias recibidas	Unidades	1.053	912	1212
Denuncias recibidas fundadas	Personas	490	404	465
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias recibidas precedentes	Unidades	188	167	140
Anticorrupción				
Casos confirmados de corrupción	Unidades	0	1	0
Medidas adoptadas con relación a empleados en el ámbito laboral como consecuencia de los casos confirmados de corrupción	Unidades	0	1	0

SOCIALES	Unidad	2017	2018	2019
Internos (RRHH)				
Empleados totales al cierre del periodo	Personas	122.718	120.138	113.819
Turnover voluntario	Porcentaje	6,6	7,9	5,5
Empleados menores de 30 años	Porcentaje	19	18	17
Mujeres en plantilla	Porcentaje	37,7	37,7	38
Mujeres directivas	Porcentaje	22	23	26
Empleados con discapacidad	Personas	842	780	1.087
Brecha salarial (ajustada)	Porcentaje	N/A	3,4	3,1
Brecha salarial (bruta)	Porcentaje	N/A	21,4	19,1
Empleados con convenio	Porcentaje	67,2	69,8	
Employee Net Promoter Score (eNPS)	Porcentaje	N/A	N/A	58,4
Casos de discriminación detectados	Unidades	1	1	2
Medidas de terminación de contrato adoptadas con relación a empleados en el ámbito laboral como consecuencia de los casos confirmados de discriminación	Unidades	1	1	2
Externos				
Cobertura móvil 4G/LTE	Porcentaje	72	76	79,2
Hogares pasados a fibra	Millones	44	82,7	128

AMBIENTALES	Unidad	2017	2018	2019
Energía				
Consumo total de energía	MWh	6.901.216	6.991.253	6.958.516
Consumo de electricidad renovable	Porcentaje	47,90	59,20	81,60
Emisiones de GEI				
Emisiones Alcance 1	tCO ₂ eq	295.622	252.937	237.620
Emisiones Alcance 2 (basado en método de mercado)	tCO ₂ eq	1.059.796	923.719	725.326
Emisiones evitadas (*)	tCO ₂ eq	778.878	987.447	1.009.853
Residuos				
Residuos totales generados	Toneladas	26.571	26.128	41.717
Residuos totales reciclados	Porcentaje	96,9	97	98,4
Agua				
Consumo de agua	Hm ³	3,7	4,06	3,3

(*) Emisiones evitadas por consumo de energía renovable.