

## Tabla de indicadores \_

	Unidad de medida	2012	2013	%Var.
<b>€ Eficiencia económica</b>				
Ingresos de Telefónica	Mill. euros	62.356	57.061	-8,5%
Innovación tecnológica	Mill. euros	5.771	6.142	6,4%
Aportaciones fiscales <sup>(1)</sup>	Mill. euros	13.806	14.060	1,8%
Gastos salariales totales	Mill. euros	8.569	7.208	-15,9%
Inversión en infraestructuras <sup>(1)</sup>	Mill. euros	9.458	9.395	-0,7%
Volumen de compras adjudicado	Mill. euros	27.958	26.537	-5,1%
Inversión en I+D	Mill. euros	1.072	1.046	-2,4%
Proveedores locales	%	80,3	83,9	4,5%
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	2	3	50,0%
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	1	1	0,0%
Empleados formados en Principios de Actuación	%	55,3	63	-9,2%
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	1.701	1.545	3,8%
<b>Aspectos Sociales</b>				
Plantilla Total física	Personas	133.263	126.730	-4,9%
Plantilla fija	Personas	126.123	118.937	-5,7%
Índice de absentismo <sup>(2)</sup>	Días	5.556	5.599	0,8%
Número de horas de formación	Miles de horas	6.026	2.983	-50,5%
Mujeres en plantilla	%	37,9%	38,3%	1,0%
Mujeres directivas	%	19,3%	21%	8,7%
Número de personas con discapacidad	Personas	1.070	961	-10,1%
Total inversión social (LBC)	Miles de Euros	158.061	128.885	-18,5%
Horas de voluntariado	Horas	186.592	195.906	5,0%
<b>Aspectos Medioambientales</b>				
<b>Despliegue de red responsable</b>				
Adecuaciones de impacto visual	Unidades	677	576	-14,9%
Infraestructuras compartidas	Unidades	32.932	34.421	4,5%
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	16.585	24.750	49,2%
Inversión y gasto en medio ambiente	Miles de euros	33,0	31,9	-3,3%
<b>Consumo de recursos</b>				
Total consumo de papel (actividades comerciales y de oficina)	Toneladas	11.854	10.139	-14,5%
Número de clientes con factura electrónica	Miles	17.272	43.617	151,9%
Consumo de agua	Miles de metros cúbicos	5.581.053	4.447.575	-20,3%
<b>Residuos</b>				
Total residuos gestionados (operaciones, oficinas y clientes)	Toneladas	30.581	30.432	-0,5%
Residuos de baterías de grupos electrógenos (operaciones y oficinas)	Toneladas	1.766	2.819	59,6%
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (operaciones y oficinas)	Toneladas	1.593	2.801	75,8%
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos de clientes	Toneladas	1.350	1.892	40,1%
Reciclaje y reuso de teléfonos móviles y accesorios de clientes	Toneladas	216	231	6,9%
<b>Inventario de Energía y CO<sub>2</sub> <sup>(3)(4)</sup></b>				
<b>Energía</b>				
Combustible	MWh	6.421.528	6.648.339	3,5%
Biocombustible	MWh	480.845	410.207	-14,7%
Electricidad	MWh	6.880	4.595	-33,2%
Electricidad	MWh	5.933.803	6.233.537	5,1%
Energía procedente de fuentes renovables	MWh	943.814	990.260	4,9%
<b>Emisiones de GEI</b>				
Emisiones Directas (alcance I)	tCO <sub>2</sub> eq <sup>(5)</sup>	1.824.521	1.889.466	
Emisiones Indirectas (alcance II)	tCO <sub>2</sub> eq	112.092	95.537	-14,8%
Emisiones evitadas <sup>(6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	1.712.429	1.793.929	4,8%
Emisiones evitadas <sup>(6)</sup>	tCO <sub>2</sub> eq	308.167	283.614	-8,0%

<sup>(1)</sup> Esta cifra difiere de la publicada en el apartado Telefónica como motor de progreso en las comunidades en que está presente, por expresarse aquí bajo el criterio de devengo contable y no bajo el criterio de caja.

<sup>(2)</sup> Tasa de absentismo (AR). AR = n° total de días perdidos, por ausencia, durante el periodo / n° total de días trabajados por el colectivo.

<sup>(3)</sup> Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-T L.1420.

<sup>(4)</sup> Datos de energía y emisiones 2012 verificados en 2013. Datos de energía y emisiones 2013 en proceso de verificación.

<sup>(5)</sup> CO<sub>2</sub>eq = CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> & N<sub>2</sub>O.

<sup>(6)</sup> Emisiones evitadas gracias a la compra de energía renovable.

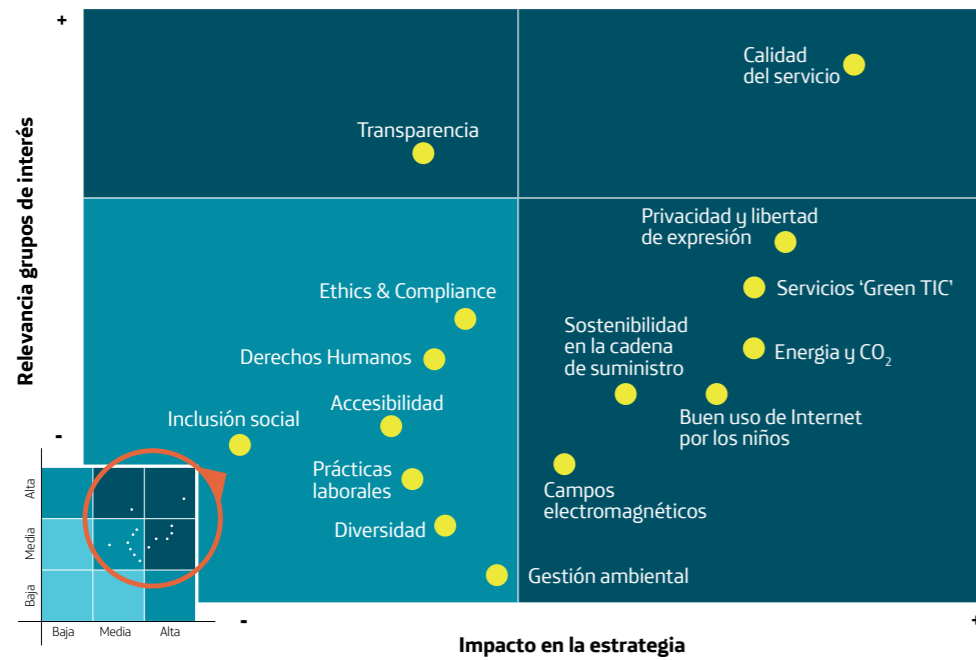
# Ser más sostenibles



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

Capture este código BIDI con su 'smartphone' o tableta y acceda al Informe de Sostenibilidad corporativa 2013, completo.

# Materialidad 2013



## Matriz

La metodología empleada para definir los aspectos materiales de la Compañía tiene en cuenta las circunstancias específicas de nuestros grupos de interés, nuestro modelo de negocio, las cuestiones específicas del sector, la geografía y la coyuntura en la que operamos. Teniendo en cuenta todas estas especificaciones, ofrecemos un conjunto de contenidos sistemáticos, documentados y presentados de manera consistente en nuestro Informe de Sostenibilidad a lo largo de los años, de manera tal que el lector pueda identificar los cambios y las mejoras producidas en el análisis.

# Ejes de actuación

	Logros	Retos
<b>Económicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ética y cumplimiento                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Más de un 60% de empleados formados</li> <li>Nueva actividad formativa a nivel global sobre el Código Ético de carácter obligatorio</li> <li>Canal de Principios de Actuación único y global para todas las operaciones</li> </ul> </li> <li>Privacidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del Comité de privacidad global presidido por el <i>Chief Privacy Officer</i></li> <li>Refuerzo del compromiso con la participación en el Grupo de Diálogo de la Industria para la Privacidad y Libertad de Expresión</li> </ul> </li> <li>Menores                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de productos y servicios como Familia Digital, junto al Foro Generaciones Interactivas</li> <li>Contribuir a la implementación de <i>hotlines</i> como Te Protejo</li> </ul> </li> <li>Cadena de suministro                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Más de 14.400 auditorías administrativas y más de 1.760 <i>in situ</i> a proveedores de riesgo de las que derivaron hasta 757 planes de mejora</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% de la plantilla formada al cierre de 2015</li> <li>Normativas globales vinculadas a principios de ética</li> <li>Definición y acuerdo del compromiso público en materia de Privacidad; construcción de <i>Privacy Center</i></li> <li>Adopción del portal Familia Digital en seis países</li> <li>Implantación de la normativa interna de Menores en las operadoras. Creación del botón de denuncia en la web</li> <li>Implantación de la herramienta de EcoVadis en 150 proveedores de riesgo; plan anual de auditorías con foco en proveedores globales</li> </ul>
<b>Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la Diversidad                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Constitución del Comité de Diversidad Europeo</li> <li>1 edición del programa <i>Women in Leadership</i> y comienzo de la 2.ª edición en Europa y 1.ª en Latinoamérica</li> </ul> </li> <li>Inclusión digital                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Conexión de 70 comunidades amazónicas aisladas con servicios de Internet de banda ancha y tecnología celular de tercera generación</li> <li>Elaboración de la hoja de ruta de M-Inclusion</li> </ul> </li> <li>Innovación social                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Wayra UnLtd.: Aceleradora de proyectos destinados a producir mejoras en la sociedad</li> <li>Accesibilidad: desarrollo producto de Walker y Whatscine</li> <li>Lanzamiento de la 3ª edición de los Ability Awards en 2014</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación del Grupo de Trabajo Global y despliegue de iniciativas regionales en el Grupo</li> <li>Desarrollo y aprobación de Política Corporativa de Diversidad</li> <li>Crear colaboraciones entre agentes e instituciones del mundo público, privado y Tercer sector, como fuente de oportunidades de innovación social</li> <li>Avanzar en el camino de una Telco Digital accesible</li> <li>Entrega de los Ability Awards en el 2015</li> </ul>
<b>Ambientales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión ambiental                             <ul style="list-style-type: none"> <li>31.275 toneladas de residuos gestionadas (reciclaje y reuso) y 40 millones de euros en ingresos por venta de residuos</li> <li>34.400 sitios compartidos minimizando el impacto ambiental y 3,9 millones de euros invertidos en adecuaciones de impacto visual</li> </ul> </li> <li>Energía y cambio climático                             <ul style="list-style-type: none"> <li>16 proyectos implantados de eficiencia energética</li> <li>4,7 millones de euros de ahorro económico</li> </ul> </li> <li>Servicios más Green                             <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Smart Metering</i> en el Reino Unido. 42,3 millones de contadores de electricidad y gas</li> <li>Consolidación del modelo de <i>Smart Sustainable Cities</i>: 20.000 sensores conectados gracias a Telefónica y su plataforma FIWARE</li> <li>20% de ampliación de la cartera de clientes de servicios Green, como la inmótica de eficiencia energética y la gestión de flota</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar programas de e-waste de clientes y la valoración económica de los residuos</li> <li>Implementar Sistemas de Gestión Ambiental en países con alto impacto: Brasil y Chile</li> <li>Cumplimiento del objetivo de consumo de energía a 2015</li> <li>Contabilizar las emisiones de alcance 3</li> <li>Incrementar el número de proyectos de eficiencia energética</li> <li>Incrementar el mercado de servicios Green.</li> <li>Consolidación en la estandarización de servicios Green</li> </ul>

# Programas relacionados



Capture este código BIDI con su 'smartphone' o tableta y acceda al Informe de Fundación Telefónica, "Despertando ideas para despertar el futuro", y descubra toda la información de los programas relacionados con la erradicación del trabajo infantil, educación y aprendizaje, arte y cultura digital y voluntariado corporativo.



Capture este código BIDI con su 'smartphone' o tableta y acceda a la información relativa a Open Future, una iniciativa que engloba todos los proyectos de Telefónica dirigidos a apoyar a jóvenes y emprendedores para impulsar start ups en todas sus etapas de crecimiento".



# Logros 2013



Clasificado como PRIME



12 años seleccionado sin interrupción



5º de los 112 operadores



Excellence Investment Register



Miembro del World Index



5º en el sector