

*Telefonica*

# INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO

## 2020

—  
ESTÁNDARES GRI



## Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
<b>Modelo de negocio</b>	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura.	102-1	Nombre de la Compañía.	Respuesta directa: Telefónica S.A.	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	1.5. Organización. 1.6. Principales magnitudes y presencia. 1.6.4. Nuestras marcas. 1.7. Modelo de creación de valor.	
	Mercados en los que opera.	102-3	Ubicación de la sede.	Respuesta directa: Madrid, España.	
		102-4	Ubicación de las operaciones.	1.6. Principales magnitudes y presencia. 1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible.	
		102-5	Propiedad y forma jurídica.	1.6. Principales magnitudes y presencia.	
		102-6	Mercados servidos.	1.6. Principales magnitudes y presencia. 1.8. Evolución de nuestros negocios.	
		102-7	Tamaño de la organización.	1.6. Principales magnitudes y presencia.	
	Objetivos y estrategias.	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	1.2. Misión, Propósito, Valores. 1.4. Estrategia. 2.2. Ética y Cumplimiento.	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto.		
<b>Políticas y resultados de las mismas</b>	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:  1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	1.1. Contexto. 1.3.2. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. 1.5. Organización. 3. Riesgos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
<b>Principales Riesgos no Financieros</b>	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto. 1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. 1.5. Organización. 3. Riesgos.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.		
<b>Cuestiones medioambientales</b>	<b>Global Medio Ambiente</b> 1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		102-11	Principio o enfoque de precaución.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.6.3.1. Gestión de Riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir/ Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías.	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.6. Proveedores /2.6.3.1. Gestión de Riesgos. Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos ambientales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 2.907 proveedores con impactos ambientales negativos significativos — potenciales o reales—. 2.11.4. Proveedores en la Economía Circular.	
	<b>Contaminación</b> 1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	103	Enfoque de gestión de Emisiones// Biodiversidad.	2.9. Responsabilidad con el medioambiente. 2.9.4.1. Red Responsable y Biodiversidad. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.10.5. La energía en detalle. 2.10.6. Energía y Cambio Climático/Emisiones de CO <sub>2</sub> .	
305-6		Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Respuesta directa: 42,07t.		
305-7		Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.	
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>					
	Economía circular.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
301-2		Insumos reciclados.	2.11.2. Economía circular / Ecoeficiencia interna.	Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con la fabricación de productos.	
301-3		Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.11.2.4 Reutilización de equipos electrónicos. 2.11.2.5. Residuos.		
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
306-1		Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales.		
306-2		Residuos por tipo y método de eliminación.	2.9.6. Principales indicadores. 2.11.2.5. Economía circular / Ecoeficiencia interna/ Residuo.		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		306-3	Derrames significativos.	<p>Respuesta directa: Durante 2020, se produjo un derrame considerado significativo. Se entiende como derrame significativo aquel que requiere una intervención de remediación posterior en la zona con un coste superior a los 10.000 euros.</p> <p>El derrame se ha producido en noviembre, en la Avenida de los Artesanos N°6 Tres Cantos (Madrid, España), con un volumen de 700 litros de gasóleo debido a una avería de la sonda de nivel del grupo de presión situado en la azotea del edificio. El vertido no se produjo sobre terreno, sino sobre la cubierta del edificio. El derrame se considera significativo por el coste asociado a la gestión de los residuos generados y no por el daño causado al medio ambiente, ya que según la normativa de la Comunidad Autónoma de Madrid, la cantidad vertida al sistema de saneamiento se considera como leve. Fueron implantadas todas las medidas de contención, limpieza y remediación necesarias.</p>	
		306-4	Transporte de residuos peligrosos.	<p>Respuesta directa: Telefónica no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla sus actividades.</p>	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que la actividad y los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de alimentos.
<b>Uso sostenible de los recursos</b>					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-3	Extracción de agua.	<p>Respuesta Directa: El consumo de agua de Telefónica proviene de las redes de suministro municipal de los lugares donde operamos.</p>	
		303-5	Consumo de agua.	<p>2.9.6. Principales indicadores. 2.11.2.1. Economía circular / Ecoeficiencia interna / Agua.</p>	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	103	Enfoque de Gestión de Materiales.	<p>2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.</p>	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omissiones GRI
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		Al ser una empresa de servicios, este indicador no es de aplicación. El consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos sino para que la red de telecomunicaciones de la Compañía dé los servicios requeridos por nuestros clientes. Los procesos para reducir el consumo de materiales y la reutilización hacen que nuestra red sea más eficiente desde este punto de vista también. En nuestras actividades administrativas, el papel es el material más utilizado. Desde Telefónica se promueve su uso eficiente a través de la digitalización de procesos. En el capítulo de Medioambiente se ha incluido un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefónica.
		301-2	Insumos reciclados.	2.11.2. Economía circular / Ecoeficiencia interna.	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.11.2.4. Reutilización de equipos electrónicos. 2.11.2.5. Residuos.	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de Gestión Energía.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización.	2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle.  Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones propias 20.864.290 GJ (Dato 2019: 21.848.067 GJ).	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle.  Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones de terceros: 3.845.130 GJ (Dato 2019 3.202.589 GJ).	
		302-3	Intensidad energética.	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle.  Respuesta directa: 282 GJ/PB (Dato 2019: 415 GJ/PB. Se ha reducido la intensidad energética en un 32%).	
		302-4	Reducción del consumo energético.	2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle.	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de energía de nuestros clientes. La naturaleza mayoritaria de los productos y servicios ofertados por Telefónica están relacionados con la conectividad móvil y fija, así como servicios digitales y de datos.
<b>Cambio Climático</b>					
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	103	Enfoque de gestión de Emisiones.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO <sub>2</sub> en detalle.  Respuesta directa: Emisiones biogénicas en 2020: 9.695 tCO <sub>2</sub> e	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO <sub>2</sub> en detalle.	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO <sub>2</sub> en detalle.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO <sub>2</sub> en detalle.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.10.5. La energía en detalle / Eficiencia energética. 2.10.6 Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO <sub>2</sub> .	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.10.5. La energía en detalle / Eficiencia energética. 2.10.6 Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO <sub>2</sub> .	
<b>Protección de la biodiversidad</b>					
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.9.Responsabilidad con el medioambiente. 2.9.4.1. Red Responsable y Biodiversidad. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	2.11.2. Economía circular / Ecoeficiencia Interna.  Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales por lo que no se produce ninguna afección a cuerpos de agua o hábitats relacionados.	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.9.Responsabilidad con el medioambiente. 2.9.4.1. Red Responsable y Biodiversidad.	
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>	<b>Empleo</b>				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Respuesta directa: 71,4% de los presidentes y CEOs de los países son locales.	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de diversidad.	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	2.5.12. Principales indicadores / Despidos / Nuevas contrataciones / Rotación de personal.	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103	Enfoque de Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades.	2.5.1. Diversidad e inclusión. 2.5.5. Brecha salarial y remuneraciones medias.	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.5.12. Principales indicadores / Brecha salarial.	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	103	Enfoque de gestión de Diversidad e Igualdad.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	
		102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración.	4.6.5. Política de remuneraciones de Telefónica aplicable en 2020. 4.6.6. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2020. 2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva.	
		102-36	Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración.	4.6.5. Política de remuneraciones de Telefónica aplicable en 2020. 4.6.6. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2020. 2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva.	
		102-38	Gobernanza: Ratio de compensación total anual.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	La información incluida es la correspondiente al ratio de compensación del CEO de la Compañía. La información relativa a los diferentes países no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		102-39	Gobernanza: Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.		La información relativa a este indicador no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.1.3. Establecemos las bases para una estrategia exitosa. 2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de diversidad.	
<b>Organización del trabajo</b>					
	Organización del tiempo de trabajo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral.	
	Número de horas de absentismo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo (datos cuantitativos de absentismo).	2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral.	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral.	
<b>Salud y seguridad</b>					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.5.9.1. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable. 2.5.9.1 Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	2.5.9.4. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo.	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.5.9.2. Formación y representación de los empleados.	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	2.5.9.4. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo.	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	2.5.9.3. Compromiso con nuestros proveedores.	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad. Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la Compañía.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
<b>Relaciones sociales</b>					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	103	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa.	2.5.6. Diálogo social.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/ proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	2.5.12. Principales indicadores / Acuerdos de negociación colectiva.	
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.5.6. Diálogo social. 2.5.9.2. Formación y representación de los empleados.	
<b>Formación</b>					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	103	Enfoque de Gestión, Formación y enseñanza.	2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro.	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro. 2.5.6. Diálogo social.	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva.	Actualmente los sistemas de información de Telefónica no permiten desglosar la información relativa a las evaluaciones de desempeño por sexo ni categoría laboral. Estamos adaptando los sistemas para poder facilitar esta información.
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro. 2.5.12. Principales Indicadores - Formación.	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.	
<b>Igualdad</b>					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.	
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.	
<b>Derechos humanos</b>	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	103	Enfoque de Gestión Evaluación de derechos humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio.	2.6.3.1. Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.2. Ética y cumplimiento.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable. 2.2.3.6. Control interno.	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	2.2.3.2. Formación. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.	
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.	
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.5.6. Diálogo social. 2.6.3.1. Gestión de riesgos. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	103	Enfoque de Gestión de No Discriminación.	2.1.1 Gobernanza de sostenibilidad. 2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable. 2.5.1. Diversidad e inclusión. 2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 2.7.3. Asuntos prioritarios. 2.13.4. Asuntos materiales analizados. 2.13.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia. 2.7.3. Asuntos prioritarios.  Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia. 2.7.3. Asuntos prioritarios.  Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
<b>Corrupción y soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	2.1.1 Gobernanza de sostenibilidad. 2.2.3. Líneas de Acción.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.1.1 Gobernanza de sostenibilidad. 2.2.3. Líneas de Acción.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.2.3.3 Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	2.2.3.6 Control Interno.	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.2.3.1 Cumplimiento. 2.2.3.2 Formación. 2.2.4.4 Presentación de informes por país 2.2.5 Hitos 2020 y retos 2021.	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	2.2.3.3 Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.2.3.1 Cumplimiento.	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	<p>Respuesta Directa: La contribución de Telefónica a Fundación Telefónica durante el ejercicio 2020, ha sido de 57 millones de euros en efectivo. De ellos, 1 millón proviene del compromiso irrevocable de aportaciones que se firmó en 2015 y 56 millones son nuevas aprobaciones que se han registrado como gasto del ejercicio 2020. Las aportaciones en especie incluyen la cesión del derecho de usufructo temporal y gratuito en favor de Fundación Telefónica sobre el Espacio Escuela 42 y la donación en especie de distintos bienes y derechos por valor de 0,95 millones de euros. Durante el ejercicio 2019 se realizaron pagos en efectivo por importe de 47,5 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,2 millones de euros.</p> <p>Atam es la asociación de Telefónica cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. Se trata de una organización de apoyo mutuo y colaborativa. Es una entidad constituida hace más de 40 años, sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se configura como un Sistema de Protección Social ante situaciones de discapacidad y/o dependencia. La aportación realizada por Telefónica en 2020 ha sido de 7,08 millones de euros. En los años 2018 y 2019 fue de 7,48 millones de euros en cada ejercicio.</p>	
<b>Sociedad</b>	<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	103	Enfoque de Gestión Comunidades locales + impactos económicos indirectos.	2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS.	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS.	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	2.7. Derechos humanos.	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS	
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos —reales y potenciales— en las comunidades locales.	2.7. Derechos humanos.	
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos.	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales.	2.7.3.3. Despliegue de red. 2.7.7. Relación con comunidades. Campos electromagnéticos.
	102-43		Enfoques para la participación de los grupos de interés.	1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. 2.13.1. Grupos de interés de Telefónica. 2.13.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
	413-1		Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.7. Derechos humanos.	
	Las acciones de asociación o patrocinio.		102-12	Iniciativas externas.	2.13.6. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).
		102-13	Afiliación a asociaciones.	2.13.9. Colaboración con otras asociaciones.	
<b>Subcontratación y proveedores</b>					
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	102-9	Cadena de suministro.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.6.3.2 <i>Engagement</i> con proveedores.	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	2.13.5. Estructura y perímetro de la sección de información no financiera.	
		103	Enfoque de evaluación ambiental de proveedores + evaluación social de proveedores+ prácticas de adquisición.	2.6.3.1 Gestión de riesgos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		308-1	Evaluación ambiental de proveedores.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible. 2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.8.3.1 Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		414-1	Evaluación social de proveedores.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	Enfoque de gestión prácticas de adquisición.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.6. Proveedores/2.6.3.1. Gestión de Riesgos Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos sociales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 1.941 proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales o reales—.	
<b>Consumidores</b>					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	103	Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	1.10.1.2. Innovación en <i>Cognitive Marketing</i> . 2.3.2. Responsabilidad con el Cliente: Nuestro enfoque y desempeño. 2.3.4. Medidas para la salud y la seguridad de los clientes. 2.4.2. Privacidad. 2.7.3.4. Menores. 2.7.7. Relación con comunidades. Campos electromagnéticos.	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	2.3.4. Medidas para la salud y la seguridad de los clientes.	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de Gestión. Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	2.3.2. Responsabilidad con el Cliente: Nuestro enfoque y desempeño. 2.4.2.4. Líneas de actuación. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	2.3.4 Medidas para la seguridad y salud de los clientes.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	2.4.7. Hitos 2020 y Retos 2021.	
	<b>Información fiscal</b>				
	Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados.	207-1	Enfoque fiscal.	2.2.4. Transparencia fiscal.	
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	Respuesta directa: la cifra de impuestos sobre beneficios pagados relativa a los ejercicios 2019 y 2020 se incorpora en la nota 28 de las CCAACC.	
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	2.8. Contribución a las comunidades: impactos y ODS.	
		207-4	Presentación de informes país por país.		
	Subvenciones públicas recibidas.	103	Enfoque de gestión desempeño económico (datos cuantitativos de subvenciones).	Respuesta directa: La cifra de subvenciones relativa a los ejercicios 2019 y 2020 se incorpora en los Estados de flujos de efectivo consolidados (cobros por subvenciones de capital) de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de las Cuentas Anuales Consolidadas.	
<b>Otros contenidos significativos</b>	Otros contenidos generales.	102-18	Estructura de gobernanza.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.	
		102-19	Delegación de autoridad.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo.	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés.	
		102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete.	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración	
		102-25	Conflictos de interés.	4.5.2. Conflictos de Interés.	
		102-26	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	2.1.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible.	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	1.3.3. Diálogo continuo. 1.4.1. Conectamos a las personas. 2.3.3. Diseño responsable. 2.6.3.1. Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia. 2.7.3. Asuntos prioritarios. 2.7.4. Derechos humanos desde el diseño. 2.8.2. Modelo de evaluación de nuestra contribución e impacto. 2.9.4. Gestión ambiental.	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad. 3.1. Modelo de gestión y control de riesgos.	
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-32	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad. 2.1.3.6 Principios para la elaboración del estado de información no financiera (EINF).	
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas.	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad.	
		102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración.	4.6. Remuneraciones.	
		102-40	Lista de grupos de interés.	2.1.3.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	2.3.1. Planteamiento. 2.1.3.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés   Temas y preocupaciones clave mencionados.	2.1.3.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad.	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	2.1.3.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema.	2.1.3.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera (EINF).	
		102-47	Lista de los temas materiales.	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad. 2.1.3.4 Asuntos materiales analizados.	
		102-48	Reexpresión de la información.	2.1.3.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		102-49	Cambios en la elaboración de informes.	2.13.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-50	Período objeto del informe.	Respuesta directa: año 2020.	
		102-51	Fecha del último informe.	Respuesta directa: febrero de 2020.	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Respuesta directa: anual.	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Respuesta directa: Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica.	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	2.13.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera (EINF).	
		102-55	Índice de contenido de GRI.	2.13.11. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI.	
		102-56	Verificación externa.	Respuesta directa: Verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Todos los aspectos GRI relativos a los indicadores incluidos en esta tabla se consideran materiales para la Compañía excepto el 301: Materiales, 303: Agua y efluentes, 401: Empleo. No obstante, los indicadores 301-1, 301-3, 303-3, 303-5 y 401-1 se consideran relevantes a efectos de reporte y, por tanto, la Compañía aporta información al respecto.

Los Estándares GRI utilizados en este Informe corresponden con la versión 2016, a excepción de los siguientes: 207: Fiscalidad (2019), 303: Agua y efluentes (2018) y 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018).

*Telefonica*

---

síguenos en:



2020 © Telefónica S.A.