

Telefonica

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 2020

— PRINCIPALES INDICADORES NO FINANCIEROS





ÍNDICE

04 ➡️



Ayudar a la sociedad
a prosperar

12 ➡️



Liderar con el ejemplo

58 ➡️



Construir un futuro
más verde



Ayudar a la
sociedad a prosperar

Inclusión digital

Servicio Universal (millones de euros)

	2019	2020
Argentina ¹	42	39
Brasil ²	98	70
Colombia ³	48	40
Ecuador ⁴	4	3
España ⁵	16	8
Perú	15	13
Venezuela ⁶	0,33	1

(1) Argentina: actualizado valor 2018. El valor reportado para el 2020 incluye solo aportes del período enero-noviembre 2020. La información anualizada se obtiene el 15 de febrero de cada año.

(2) Brasil: 2019: FUST 287.293.932,60 reales y FUNTTEL 143.646.960,45 reales. 2020: FUST 272.159.651,65 reales y FUNTTEL 136.079.828,11 reales.

(3) Colombia: incluye los pagos derivados de los ingresos por la prestación de servicios de telecomunicaciones, mas el uso de las frecuencias de espectro. Incluye un porcentaje recurrente pactado con el Ministerio por renovación de espectro móvil. El monto de 2020 se compone de los valores reales pagados del 1Q al 3Q, más un estimado para el 4Q.

(4) Ecuador: los pagos corresponden al 1% de Servicio Universal (FODETEL, Pago realizado de manera trimestral con base a los ingresos del trimestre previo). Incluye pagos por SMA, LDI, Servicio Portador y SVA. El valor anual incluye estimación del 4Q de 2020, por tanto, el valor final podría ser ajustado.

(5) España: el dato de la tabla indica únicamente el valor estimado para el año 2020 por la Compañía. Sin embargo, el dato reportado oficial de 2020 es de -836.986 euros. El importe negativo es debido a la regularización y correcciones de exceso de provisión realizados en años anteriores

(6) Venezuela: No incluye el pago para el 4Q 2020.

Penetración LTE

	2019	2020	Variación interanual
España	83,2 %	87,0 %	3,8 pp
Reino Unido	89,4 %	92,5 %	3,2 pp
Alemania	77,8 %	90,5 %	12,7 pp
Brasil	66,6 %	75,8 %	9,2 pp
Argentina	79,6 %	83,6 %	4,1 pp
Perú	85,0 %	87,5 %	2,5 pp
Chile	84,0 %	87,6 %	3,6 pp
Colombia	67,8 %	73,6 %	5,8 pp
México	64,6 %	68,2 %	3,6 pp
Total	75,5 %	82,1 %	6,6 pp

Accesos de UBB (Miles)

	2019	2020	Variación interanual
España	4.325,04	4.614,09	6,7 %
Alemania	1.651,96	1.797,81	8,8 %
Brasil	5.022,75	5.084,19	1,2 %
Hispania	3.249,57	3.694,97	13,7 %
Total	14.280,91	15.212,77	6,5 %

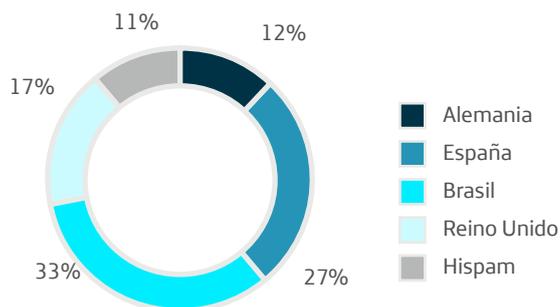
Innovación

Principales indicadores de innovación

	2018	2019	2020
Inversión en I+D+i (millones de euros)	6.114	5.602	4.626
Inversión I+D+i / Ingresos (%)	12,6%	11,6 %	10,74%
Inversión en I+D (millones de euros)	947	866	959
Inversión en I+D / ingresos (%)	1,9%	1,8%	2,2%
Incremento/descenso anual inversión I+D (%)	9,9%	(8,6 %)	10,7%
Portfolio de derechos de Propiedad Industrial	601	477	440
Nuevas patentes registradas	22	27	14

*Estas cifras han sido calculadas utilizando las guías establecidas en el manual de la OCDE.

Inversión i+D por región



Nuevos activos generados en 2020

Activos	Ámbito
14 Patentes	10 patentes europeas 4 patentes internacionales PCT
1 Diseño industrial	EUIPO Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea

Principales indicadores de Innovación Abierta

	2020
Startups en cartera / activas de Innovación Abierta	> 500
Startups trabajando con Telefónica	> 130
Países en los que está presente Innovación Abierta	12
Hubs de Wayra	7
Espacios de Open Future	35
Telefónica Ventures (centros)	8
Startups invertidas por Wayra	> 770
Startups invertidas directamente por Telefónica Ventures	>25
Inversión directa en startups en 2020 (millones euros)	11,4
Startups invertidas a través de otros fondos por Telefónica Ventures	> 120
Inversión a través de terceros en startups (millones euros)	1.900

Contribución a las comunidades: impactos y ODS



ODS 9 Construir una conectividad inclusiva y sostenible

Contribución al ODS 9		
Meta	Indicador	2020
9.1		
	Inversión en infraestructuras y servicios aplicados (inversión total del Grupo Telefónica en millones de euros)	5.861
	Penetración servicio prepago	49,4%
	Servicio Universal (millones euros)	174
9.5		
	Inversión I+D (millones de euros)	959
	Portfolio de Derechos de Propiedad Industrial (incluye patentes)	440
9.c		
	Nº personas conectadas en el proyecto 'Internet Para Todos'	1.800.000
	Cobertura móvil 4G/LTE	82,5%
	UBB - Ultra Broad-band (unidades inmobiliarias pasadas)	134.769.000



ODS 8 Impulsar la digitalización para una sociedad y una economía más sostenible

Contribución al ODS 8		
Meta	KPI	2020
8.1		
	Impacto en el PIB (millones euros)	44.691
	Contribución tributaria total (millones euros)	8.160
8.3.		
	% Compras a proveedores locales	77%
	Inversión a través de terceros en startups (millones euros)	1.900
	Startups invertidas por Wayra	> 770
8.5.		
	Número total empleados	112.349
	Empleo indirecto generado (empleados)	637.990
	Empleados con discapacidad	1.118
8.6.		
	Personas formadas en empleabilidad	996.875
8.8.		
	Auditorías a proveedores	16.105
	Proveedores con planes de mejora	560



ODS 4
Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales.

Contribución al ODS 4

Meta	KPI	2020
4.2		
	Nº niños beneficiados de los programas de Profuturo (millones personas)	16
	Nº países de actuación del programa Profuturo (*)	40
4.4		
	Alumnos inscritos en MOOCs de Telefónica Educación Digital	>6 M
	Beneficiarios programa formación en habilidades digitales	2.321.189
	Horas de formación interna de empleados	3.549.124
4.C		
	Nº profesores del programa Profuturo (*)	> 400000
	Programa de formación para profesores ScolarTIC (personas registradas)	34.001



ODS 7 - Desarrollar la red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energías renovables

Contribución al ODS 7

Meta	KPI	2020
7.2		
	Consumo eléctrico renovable (MWh)	4.918.373
7.3		
	Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO2e)	911.070



ODS 11 - Desarrollar soluciones que permitan optimizar el consumo, disminuir las emisiones y mejorar la movilidad y seguridad de las personas y comunidades

Contribución al ODS 11

Meta	KPI	2020
11.6		
	Emisiones evitadas gracias a servicios Ecosmart (millones tCO2)	9,5



ODS 12 Promover la economía circular en el uso de equipos electrónicos, a través del eco-diseño, la reutilización y el reciclado

Contribución al ODS 12

Meta	KPI	2020
12.2		
	Consumo de electricidad (MWh)	6.548.152
	Consumo total de energía (MWh)	6.863.728
	Generación de residuos (toneladas)	46.912
12.5		
	Reciclado de residuos (%)	98%
12.6		
	Proceso de Diseño Responsable	Integrado en T.España



ODS 13 Combatir el cambio climático y mejorar la eficiencia y utilización de los recursos

Contribución al ODS 13

Meta	KPI	2020
13.2		
	Emisiones directas (Alcance 1) (tCO2)	212.682
	Emisiones indirectas (basado en método de mercado) (Alcance 2) (tCO2)	530.684
	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) (tCO2)	1.909.321



ODS 5 - Promover la igualdad de género y la reducción de las brechas salariales

Contribución al ODS 5

Meta	KPI	2020
5.2		
	Casos de discriminación detectados / medidas adoptadas.	3/2
5.5		
	% Mujeres en el Consejo de Administración	29,41
	% Mujeres en puestos de dirección	27,4
	% Mujeres en plantilla	38
5.b		
	Programas para fomentar las carreras STEM	27



ODS 16 Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología

Contribución al ODS 16

Meta	KPI	2020
16.5		
	Porcentaje de empleados que han hecho el curso de Negocio Responsable	93%
16.10		
	Privacidad de la información	SASB TC-TL-2020a
	Seguridad de la información	SASB TC-TL - 230a
16.a		
	Voluntariado corporativo (personas)	56.472
	Beneficiarios actividades de voluntariado	1.532.160



ODS 17 Fomentamos las alianzas globales sólidas para un desarrollo sostenible

Contribución al ODS 17

Meta	KPI	2020
17.6		
	Número abonados de banda ancha fija	20.077.200
17.8		
	Penetración del servicio LTE en la base de clientes.	85,20%

Contribuimos a las comunidades en las que estamos presentes

2020	Ingresos Grupo por país (millones €)	Empleados Grupo por país	% de proveedores locales	Inversión total realizada en el país* (millones €)	Gastos salariales en el país (millones €)	Impuestos soportados en el país (millones €)
Alemania	7.532	7.926	76%	1.094	611	220
Brasil	7.422	34.432	96%	1.372	792	320
España	12.401	28.560	78%	1.408	1.748	802
Reino Unido	6.708	6.322	82%	913	459	301
Hispan*	7.922	34.687	90%	833	999	560

(*) Hispan incluye Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Uruguay, Venezuela y Perú

Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total	44.691	
Impacto directo	19.803	44,3%
Impacto indirecto	19.497	43,6%
Impacto inducido	5.392	12,1%

Definiciones

- Impacto total: Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
- Impacto directo: Impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.
- Impacto indirecto: Impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.
- Impacto inducido: Impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

	Millones de euros	% sobre el PIB local ^(*)
Alemania	5.543	0,18%
Argentina	1.922	0,88%
Brasil	10.431	0,95%
Chile	1.953	0,93%
Colombia	1.285	0,59%
España	14.579	1,39%
México	958	0,13%
Perú	1.759	1,11%
Reino Unido	6.262	0,29%

Impacto en el empleo (principales operaciones)

	Impacto en el empleo de los principales países (Nº personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total (1)	961.254	
Impacto directo (2)	108.551	11,3%
Impacto indirecto (3)	637.990	66,4%
Impacto inducido (4)	214.712	22,3%

Definiciones

- Impacto total: Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
- Impacto directo: Empleados contratados directamente.
- Impacto indirecto: Empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.
- Impacto inducido: Empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	37.229	0,08%
Argentina	40.902	0,30%
Brasil	444.650	0,54%
Chile	39.098	0,49%
Colombia	65.458	0,31%
España	136.729	0,71%
México	42.917	0,08%
Perú	100.315	0,98%
Reino Unido	53.956	0,17%

Contribución tributaria por país

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾ 2020	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾ 2019	Impuestos totales soportados 2020	Impuestos totales recaudados 2020	Totales 2020
Alemania	314	281	215	828	1.043
Argentina	(894)	(51)	148	408	556
Brasil	1.027	1.434	318	1.829	2.147
Centroamérica	35	179	22	27	48
Chile	42	113	6	150	154
Colombia	38	66	103	120	222
Ecuador	(22)	43	91	64	156
España	826	108	790	1.917	2.706
México	(707)	(767)	169	84	253
Perú	(180)	(167)	52	155	207
Reino Unido	1.437	675	300	234	534
Uruguay	94	136	18	19	37
Venezuela	7	73	3	10	13
Otros	231	215	67	16	83
TOTAL	2.248	2.338	2.301	5.859	8.160

1. Contribución al resultado antes de impuestos consolidado, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF. La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados del país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación.

(*) Incluye devolución extraordinaria derivada de la resolución del TEAC (702 millones de euros y 13 millones de euros correspondientes a impuestos pagados en exceso en 2009 y 2010, respectivamente, más 201 millones de euros de intereses indemnizatorios), según se expone en la nota 25 de las CCAACC.

Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2020		2019	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾	Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾	Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾
Europa	2.577	310	1.064	365
Latam	(595)	270	880	383
Centroamérica (*)	35	8	179	27
Otros	231	38	215	29
TOTAL	2.248	626	2.338	803

1. Contribución al resultado antes de impuestos consolidado, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF. La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados del país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación.

2. Para el ejercicio 2019 se excluye la devolución de 132 millones del impuesto de 2017 y para el ejercicio 2018, 155 millones del impuesto de 2016. Adicionalmente, para 2019, se excluye la devolución extraordinaria derivada de la resolución del TEAC (702 millones más 13 millones correspondientes a impuestos pagados en exceso en 2009 y 2010, más 201 millones de intereses indemnizatorios), según se expone en la nota 25 de las CCAACC.



Liderar con el ejemplo



Ética y cumplimiento

Formación en Negocio Responsable y DD.HH a través del Curso de Principios*

Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	103.934
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	93%
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	207.868

*Desde su lanzamiento en 2018.

Formación a empleados en materia de anticorrupción

Número de empleados formados en materia de anticorrupción*	104.522
Porcentaje de empleados formados en materia de anticorrupción*	93%

* Incluye el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), *Foreign Corrupt Practices Act* (desde 2017) y cursos locales en materia de anticorrupción (desde 2019). Durante el 2020 se ha formado al 31% de la plantilla en materia de anticorrupción.

Principales KPIs sobre el Canal de Denuncias

	2019	2020
Denuncias recibidas	1.222	882
Denuncias recibidas fundadas	465	385
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias recibidas fundadas.	140	126
Casos confirmados de corrupción	0	1
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados.	0	3
Casos de discriminación detectados	2	3
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptados en relación con casos de discriminación confirmados.	2	2

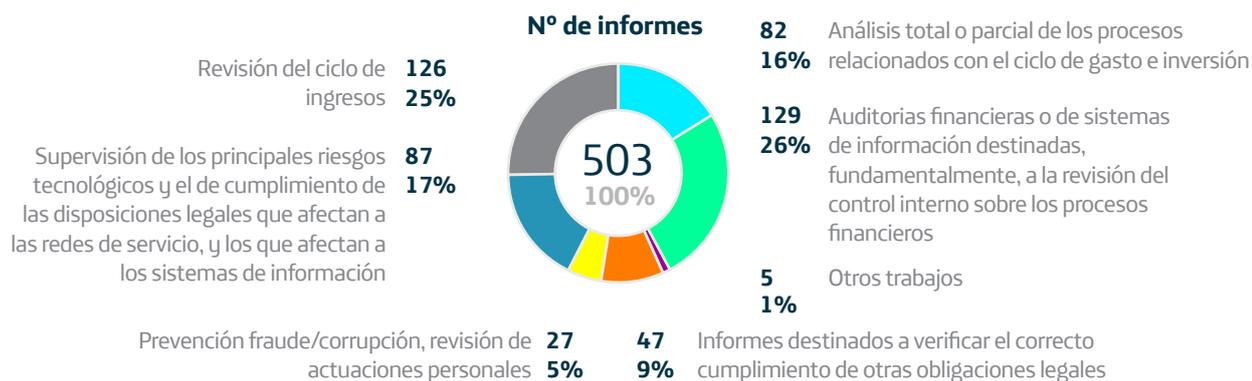
Canal de Denuncias

	2019	2020
Naturaleza denuncias fundadas	% sobre total de las denuncias fundadas	% sobre total denuncias fundadas
Incumplimiento normativo	8%	14%
Fraude	28%	23%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación	6%	5%
Conflicto de interés	4%	5%
Privacidad / Seguridad de la Información	2%	2%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	43%	37%
Otros	9%	14%
Número Total	465	385

Canal de Negocio Responsable

Canal de Negocio Responsable	2019	2020
Comunicación responsable	1	1
Integridad	3	1
Medioambiente	36	26
Cadena de suministro	4	13
Privacidad	6	15
Accesibilidad	4	7
Innovación sostenible	2	5
Otros derechos humanos	0	0
Derechos del Niño	0	3
Libertad de expresión	0	0
Diversidad y gestión del talento	0	0
Otros	4	155

Informes de Auditoría Interna en 2020



Transparencia Fiscal: informe país por país (2019)

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos ⁽¹⁾	Impuesto sobre el beneficio pagado ⁽²⁾	Impuesto sobre el beneficio ⁽³⁾	Nº de empleados ⁽⁴⁾	Activos tangibles ⁽⁵⁾
Alemania	7.870	62	7.932	281	52	81	8.235	3.959
Argentina	2.142	24	2.165	(51)	118	123	14.816	1.670
Brasil	10.056	43	10.099	1.434	56	320	34.014	7.663
Chile	1.918	9	1.927	113	18	21	4.194	1.500
Colombia	1.400	13	1.413	66	37	41	5.564	1.241
Costa rica	232	3	235	77	4	29	201	0
Ecuador	477	8	485	43	24	53	1.193	284
El salvador	133	5	138	27	1	10	199	0
España	12.804	792	13.595	108	97	(522)	30.596	9.588
Guatemala	5	3	8	2	0	0	28	15
México	1.193	60	1.254	(767)	22	479	1.964	691
Nicaragua	61	5	66	26	13	7	85	0
Panamá	145	21	165	48	8	17	281	10
Perú	2.138	52	2.190	(167)	93	155	6.210	1.786
Reino unido	7.070	46	7.116	675	217	91	6.953	3.327
Uruguay	282	165	447	136	15	20	642	361
Venezuela	75	1	76	73	1	(4)	1.763	25
Otros	422	(1.312)	(890)	215	29	35	411	107
Total	48.422	0	48.422	2.338	803	957	117.347	32.228

(1)(3) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado y al impuesto sobre beneficios, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que finalmente soporta las mismas.

(2) Se excluyen las devoluciones percibidas de distintas administraciones y que se corresponden con excesos en los pagos de ejercicios anteriores, concretamente 1.048mill€ en España, 10mill€ en Chile y 17mill€ en Perú. Esta última devolución no se excluyó de la información no financiera presentada del ejercicio 2019, al carecer en el momento de su publicación de la información.

(4) El número de empleados hace referencia a la plantilla promedio, distribuida por jurisdicción fiscal.

(5) Los activos tangibles relacionados con países de Centroamérica, se encuentran afectados por lo recogido en la "Nota 30. Operaciones mantenidas para la venta" de los Estados Financieros Consolidados de 2019.

Empleados formados en Anticorrupción

País	Ejecutivos	Mando Intermedio	Resto de Plantilla	Total general
Alemania		6	10	7,604
Argentina	174	1,33	12,026	13,53
Brasil	1,532	2,006	27,015	30,553
Centroamérica	16	41	330	387
Chile	82	568	3,353	4,003
Colombia	146	389	4,542	5,077
Ecuador	61	152	771	984
España	1,591	2,906	22,658	27,155
México	316	76	1,418	1,81
Perú	158	380	4,355	4,893
UK	333	1,103	4,796	6,232
Uruguay	40	74	511	625
Venezuela	64	299	1,295	1,658
Resto	68	230	100	398
Total	4,581	9,56	83,18	104,909

% de empleados formados en Anticorrupción

País	Ejecutivos	Mando Intermedio	Resto de Plantilla	Total general
Alemania	—%	1 %	— %	96 %
Argentina	99%	100%	99%	99%
Brasil	97%	95%	88%	89%
Centroamérica	89%	91%	91%	91%
Chile	98%	95%	94%	94%
Colombia	95%	79%	78%	79%
Ecuador	100%	97%	95%	96%
España	99%	99%	94%	95%
México	99%	99%	98%	98%
Perú	99%	97%	94%	94%
UK	99%	99%	98%	99%
Uruguay	100 %	100%	98%	99%
Venezuela	98%	99%	96%	97%
Resto	93%	91%	84%	90%
Total	93%	90%	86%	93,01%

Empleados Formados en Anticorrupción 2020

País	Ejecutivos	Mando Intermedio	Resto de Plantilla	Total general
Alemania	0	4	8	855
Argentina	97	812	7,153	8,062
Brasil	1,07	1,209	12,076	14,355
Centroamérica	0	1	40	41
Chile	14	302	2,155	2,471
Colombia	3	95	871	969
Ecuador	52	125	714	891
España	53	251	3,325	3,629
México	30	5	362	397
Perú	35	70	959	1,064
UK	102	221	1,369	1,692
Uruguay	2	0	51	53
Venezuela	26	42	275	343
Resto	3	4	84	91
Total	1,487	3,141	29,442	34,913

% de empleados formados en Anticorrupción 2020

País	Ejecutivos	Mando Intermedio	Resto de Plantilla	Total general
Alemania	—%	1%	—%	11%
Argentina	55%	61%	59%	59%
Brasil	68%	58%	40%	42%
Centroamérica	—%	—%	11%	10%
Chile	17%	50%	60%	58%
Colombia	2%	19%	16%	16%
Ecuador	85%	80%	89%	87%
España	3%	9%	14%	13%
México	9%	6%	25%	22%
Perú	22%	18%	22%	21%
UK	30%	20%	28%	27%
Uruguay	5%	—%	10%	9%
Venezuela	40%	15%	20%	20%
Resto	4%	2%	70%	20%
Total	30%	30%	30%	31%

Cientes

NPS Grupo Telefónica

2019



2020



NPS Grupo Telefónica (por segmento) (*)

	2019	2020
B2C	16	20
B2B	33	40

Confianza Digital

Resumen de indicadores clave

Indicadores	2019	2020
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	54.991	80.222
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	104.558	105.700
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	66	61
Nº de multas por temas de Protección de Datos (*)	23	15
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos (*)	244.206	328.593
Número de consultas/reclamaciones en temas de Protección de Datos/Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	6	15
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	0
Nº de auditorías internas en Protección de Datos y Ciberseguridad	69	75
Número de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (**)	13	10
Nº de incidentes/brechas de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad con alto impacto que han afectado a datos de carácter personal de clientes	1	0
Alcance de las iniciativas de formación y concienciación sobre el uso responsable de la tecnología (personas)	223.725.282	166.470.613

(*) Tras la aplicación del criterio de "resolución firme" en materia de multas, una resolución/multa en Brasil se ha trasladado de 2019 a 2020.

(**) Productos y Servicios que están auditados: Vamps, Cyberthreats, AntiDDoS, Monitorización de seguridad, Navegación segura, Redes Limpias, Trafico Limpio de Correo, UTM Gestionado, WAF as a service, Soporte y Gestión de Dispositivos.

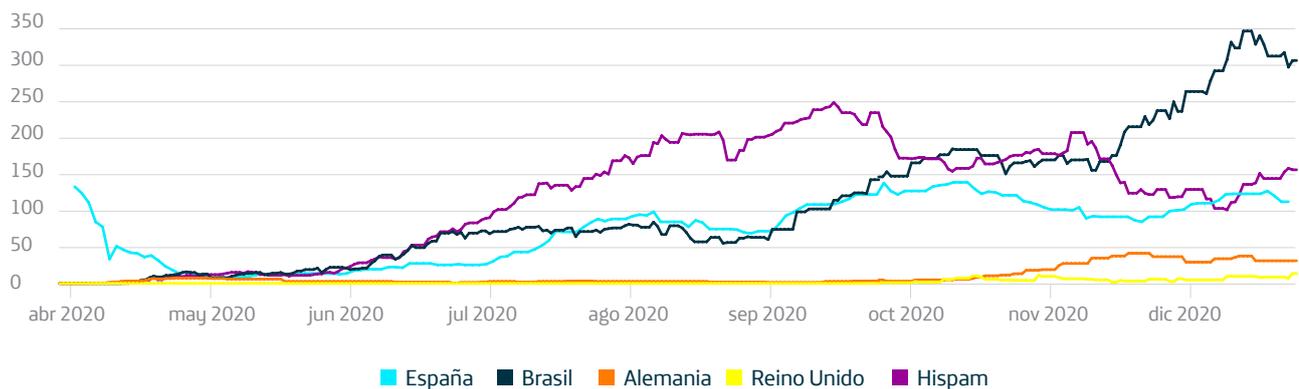
Capital Humano

Mujeres en Telefónica

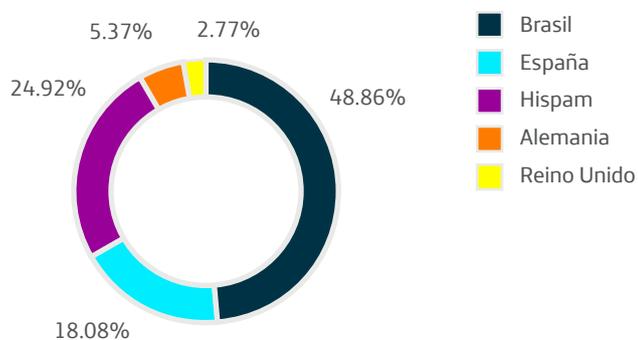
	2016	2017	2018	2019	2020
Mujeres en plantilla	38%	38%	38%	38%	38%
Mujeres directivas	21%	22%	23%	26%	27%

Casos activos de COVID-19 en plantilla y distribución geográfica

Casos Activos



Distribución de casos activos



Indicadores de seguridad y salud laboral

Indicadores ¹	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispania ⁽⁴⁾	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Nº de horas de absentismo (hombres)	593.520	494.016	781.088	774.808	1.046.640	132.288	245.744	292.904	903.320	808.480
Nº de horas de absentismo (mujeres)	584.200	485.904	920.944	771.592	673.400	177.592	271.864	302.920	892.280	587.648
Nº de horas de absentismo TOTAL	1.177.720	979.920	1.702.032	1.546.400	1.720.040	309.880	517.608	595.824	1.795.600	1.396.128
Tasa de absentismo (hombres)	0,06	0,05	0,02	0,02	0,03	0,00	0,03	0,04	0,02	0,02
Tasa de absentismo (mujeres)	0,10	0,09	0,04	0,03	0,03	0,01	0,06	0,07	0,03	0,02
Tasa de absentismo TOTAL	0,08	0,07	0,03	0,02	0,03	0,01	0,04	0,05	0,03	0,02
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) ⁽²⁾	21,44	11,64	21,74	7,02	14,30	3,92	5,34	2,01	65,74	58,61
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) ⁽²⁾	23,73	14,35	2,08	0,72	8,29	6,20	3,85	12,47	14,77	22,54
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL⁽²⁾	22,26	12,60	13,80	4,48	12,23	4,72	4,78	5,94	47,14	45,58
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) ⁽³⁾	21,44	11,64	21,74	7,02	14,30	3,92	128,83	2,01	65,61	107,60
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) ⁽³⁾	23,73	14,35	2,08	0,72	8,29	6,20	268,67	12,47	16,62	59,56
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL⁽³⁾	22,26	12,60	13,80	4,48	12,23	4,72	181,68	5,94	47,73	90,25
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,52	0,25	0,58	0,57	0,27	0,12	0,05	0,00	2,13	1,12
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,61	0,94	0,15	0,05	0,29	0,12	0,08	0,04	0,86	0,52
Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL⁽³⁾	0,55	0,49	0,41	0,36	0,28	0,12	0,06	0,02	1,67	0,91

Indicadores ¹	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispania ⁽⁴⁾	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) ⁽²⁾	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,05
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) ⁽²⁾	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,06
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL⁽²⁾	0,00	0,03	0,05							
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) ⁽³⁾	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,32	0,00	0,01	2,43
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) ⁽³⁾	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,58	0,00	0,05	2,33
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL⁽³⁾	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,93	0,00	0,03	2,39
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Hombres)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Mujeres)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL⁽⁵⁾	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	2
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL⁽⁵⁾	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,01
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Hombres)	n.a.	12	n.a.	0	n.a.	22	n.a.	0	n.a.	274
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Mujeres)	n.a.	25	n.a.	0	n.a.	12	n.a.	1	n.a.	75
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables TOTAL	n.a.	37	n.a.	0	n.a.	34	n.a.	1	n.a.	349

Indicadores ¹	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispania ⁽⁴⁾	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Tasa de lesiones por accidentes laborales registrables (TOTAL)	n.a.	0,49	n.a.	0,00	n.a.	0,12	n.a.	0,02	n.a.	1,03
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Hombres)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Mujeres)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (TOTAL)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral TOTAL	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00
Nº de horas trabajadas (TOTAL)	15.570.000	14.996.612	63.998.000	62.885.220	60.656.000	56.321.381	12.770.000	11.918.370	70.252.000	67.724.712
Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral (TOTAL)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	n.a.	7.701	n.a.	33.064	n.a.	17.497	n.a.	100	n.a.	15.642
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	n.a.	100%	n.a.	97,7%	n.a.	76,1%	n.a.	1,6%	n.a.	46,7%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	n.a.	7.701	n.a.	0	n.a.	17.497	n.a.	100	n.a.	10.673
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	n.a.	100%	n.a.	0%	n.a.	76,1%	n.a.	1,6%	n.a.	31,9%

Indicadores ¹	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispan ⁽⁴⁾	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	n.a.	7.701	n.a.	0	n.a.	17.497	n.a.	100	n.a.	20.613
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	n.a.	100%	n.a.	0,0%	n.a.	76,1%	n.a.	1,6%	n.a.	61,5%

-Tasa de absentismo = N° total de días perdidos por cualquier causa / N° total de días laborables anuales.

-Tasa de días perdidos (gravedad) = N° total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional/ N° total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

-Tasa de frecuencia de accidentes = (N° total de accidentes in labore con baja / N° total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

-Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (N° total de enfermedades profesionales / N° total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

-Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = (Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas) x 200.000

-Tasa de lesiones por accidentes laboral registrables = (Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas) x 200.000

-Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral = (Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas) x 200.000

(1) Para mejorar la calidad del dato, se reportan los datos relacionados con enfermedades profesionales en base a dos criterios: 1. En base a una definición global, basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2. En base a la legislación, regulación y normas locales, como en años anteriores. Esta distinción es necesaria para entender las diferencias entre los países, p. ej. la normativa laboral en Reino Unido recoge un mayor número de enfermedades profesionales (p. ej. el estrés) que el resto de las regiones donde opera Telefónica, por lo que las tasas relacionadas con enfermedades profesionales son más altas en Reino Unido. Adicionalmente, en 2020 en Argentina, según la legislación local, el Covid se está contemplando como enfermedad profesional.

(2) Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo.

(3) Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales.

(4) En 2019 y 2020 Hispan comprende: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, y Venezuela.

(5) Sin incluir fallecimientos.

Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en 2020

Indicadores (*)	Total Grupo (%)
Sistemas de gestión de Seguridad y Salud implementados y certificados bajo la norma ISO 45001	49%
Sistemas de gestión de Seguridad y Salud implementados sin certificación	50%
Sistemas de gestión de Seguridad y Salud implementados	99%

(*) Los indicadores (calculadores en base a la plantilla física por región) reflejan el porcentaje de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud con certificación (norma ISO 45001, o en el caso de Reino Unido que además se dispone de más de una certificación), o con un sistema de gestión implantado pero sin certificar.

El 99% indica la suma del porcentaje de empleados que están cubiertos por un sistema de gestión certificado o sin certificar.

INDICADORES DE PLANTILLA

Número total y distribución de empleados por género, edad, categoría profesional y país

TOTAL GRUPO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	877	959	2.368	2.220	207	179	3.452	3.358
	%	5%	5%	7%	7%	1%	1%	5%	5%
	Mujeres	253	289	1.114	1.120	103	103	1.470	1.512
	%	4%	5%	5%	5%	1%	1%	3%	4%
	Total	1.130	1.248	3.482	3.340	310	282	4.922	4.870
	%	5%	5%	7%	6%	1%	1%	4%	4%
Mandos Intermedios	Hombres	1.747	1.916	4.442	4.362	1.015	1.028	7.204	7.306
	%	10%	10%	14%	14%	5%	5%	10%	10%
	Mujeres	439	529	2.122	2.137	657	592	3.218	3.258
	%	8%	8%	10%	10%	4%	4%	7%	8%
	Total	2.186	2.445	6.564	6.499	1.672	1.620	10.422	10.564
	%	9%	10%	12%	12%	4%	5%	9%	9%
Otros Profesionales	Hombres	14.970	16.090	25.491	25.051	19.478	17.833	59.939	58.974
	%	85%	85%	79%	79%	94%	94%	85%	85%
	Mujeres	5.023	5.601	17.649	17.739	15.864	14.601	38.536	37.941
	%	88%	87%	85%	84%	76%	70%	89%	89%
	Total	19.993	21.691	43.140	42.790	35.342	32.434	98.475	96.915
	%	86%	85%	81%	81%	66%	62%	87%	86%
Total	Hombres	17.594	18.965	32.301	31.633	20.700	19.040	70.595	69.638
	%	25%	27%	46%	45%	29%	27%	62%	62%
	Mujeres	5.715	6.419	20.885	20.996	16.624	15.296	43.224	42.711
	%	13%	15%	48%	49%	38%	36%	38%	38%
	Total	23.309	25.384	53.186	52.629	37.324	34.336	113.819	112.349
	%	20%	23%	47%	47%	33%	31%	100%	100%

(*) De cara a garantizar la homogeneidad de la información, se han reconfigurado las categorías profesionales y los rangos de edad de la plantilla, lo que ha requerido reescribir a tal efecto los datos correspondientes a 2019. Adicionalmente, los porcentajes incluidos en las distintas tablas han sido redondeados a la unidad.

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
ALEMANIA									
Ejecutivos	Hombres	70	77	113	96	7	3	190	176
	%	6%	6%	4%	4%	1%	0%	4%	4%
	Mujeres	16	18	40	34	3	3	59	55
	%	3%	3%	3%	2%	0%	0%	2%	2%
	Total	86	95	153	130	10	6	249	231
	%	5%	5%	4%	3%	0%	0%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	102	121	370	371	73	69	4.321	561
	%	9%	9%	15%	15%	5%	6%	85%	11%
	Mujeres	33	38	90	107	24	25	147	170
	%	5%	6%	6%	7%	3%	3%	5%	6%
	Total	135	159	460	478	97	94	692	731
	%	7%	8%	11%	12%	4%	5%	8%	9%
Otros Profesionales	Hombres	1.009	1.123	2.052	2.002	1.260	1.101	4.321	4.226
	%	85%	85%	81%	81%	94%	94%	53%	53%
	Mujeres	579	609	1.429	1.397	886	732	2.894	2.738
	%	92%	92%	92%	91%	57%	48%	35%	35%
	Total	1.588	1.732	3.481	3.399	2.146	1.833	7.215	6.964
	%	88%	87%	85%	85%	52%	46%	88%	88%
Total	Hombres	1.181	1.321	2.535	2.469	1.340	1.173	5.056	4.963
	%	23%	27%	50%	50%	27%	24%	62%	63%
	Mujeres	628	665	1.559	1.538	913	760	3.100	2.963
	%	20%	22%	50%	52%	29%	26%	38%	37%
	Total	1.809	1.986	4.094	4.007	2.253	1.933	8.156	7.926
	%	22%	25%	50%	51%	28%	24%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
ARGENTINA		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	71	62	88	71	7	4	166	137
	%	2%	2%	2%	2%	0%	0%	2%	1%
	Mujeres	17	16	24	21	0	1	41	38
	%	3%	3%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
	Total	88	78	112	92	7	5	207	175
	%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	1%	1%
Mandos Intermedios	Hombres	430	405	499	500	106	91	1.035	996
	%	12%	12%	12%	12%	5%	5%	10%	11%
	Mujeres	51	50	235	240	56	45	342	335
	%	8%	9%	8%	8%	5%	5%	7%	8%
	Total	481	455	734	740	162	136	1.377	1.331
	%	11%	11%	10%	10%	5%	5%	9%	10%
Otros Profesionales	Hombres	3.183	2.918	3.642	3.583	1.869	1.573	8.694	8.074
	%	86%	86%	86%	86%	94%	94%	60%	59%
	Mujeres	598	522	2.538	2.645	1.103	871	4.239	4.038
	%	90%	89%	91%	91%	39%	30%	29%	30%
	Total	3.781	3.440	6.180	6.228	2.972	2.444	12.933	12.112
	%	87%	87%	88%	88%	42%	35%	89%	89%
Total	Hombres	3.684	3.385	4.229	4.154	1.982	1.668	9.895	9.207
	%	37%	37%	43%	45%	20%	18%	68%	68%
	Mujeres	666	588	2.797	2.906	1.159	917	4.622	4.411
	%	14%	13%	61%	66%	25%	21%	32%	32%
	Total	4.350	3.973	7.026	7.060	3.141	2.585	14.517	13.618
	%	30%	29%	48%	52%	22%	19%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
BRASIL		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	121	155	822	813	121	109	1.064	1.077
	%	8%	8%	9%	8%	1%	1%	5%	5%
	Mujeres	33	43	388	413	62	59	483	515
	%	6%	6%	7%	7%	1%	1%	3%	4%
	Total	154	198	1.210	1.226	183	168	1.547	1.592
	%	7%	8%	8%	8%	1%	1%	4%	5%
Mandos Intermedios	Hombres	178	217	979	978	361	306	1.518	1.501
	%	11%	12%	11%	10%	4%	4%	8%	8%
	Mujeres	24	29	329	354	267	230	620	613
	%	4%	4%	6%	6%	3%	3%	4%	4%
	Total	202	246	1.308	1.332	628	536	2.138	2.114
	%	9%	10%	9%	9%	4%	3%	6%	6%
Otros Profesionales	Hombres	1.300	1.465	7.467	7.810	8.799	8.116	17.566	17.391
	%	81%	80%	81%	81%	95%	95%	51%	51%
	Mujeres	527	596	4.724	5.099	8.002	7.640	13.253	13.335
	%	90%	89%	87%	87%	147%	130%	38%	39%
	Total	1.827	2.061	12.191	12.909	16.801	15.756	30.819	30.726
	%	84%	82%	83%	83%	114%	102%	89%	89%
Total	Hombres	1.599	1.837	9.268	9.601	9.281	8.531	20.148	19.969
	%	8%	9%	46%	48%	46%	43%	58%	58%
	Mujeres	584	668	5.441	5.866	8.331	7.929	14.356	14.463
	%	4%	5%	38%	41%	58%	55%	42%	42%
	Total	2.183	2.505	14.709	15.467	17.612	16.460	34.504	34.432
	%	6%	7%	43%	45%	51%	48%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
CHILE		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	24	27	42	37	1	4	67	68
	%	2%	2%	3%	3%	0%	1%	2%	2%
	Mujeres	5	4	7	9	1	3	13	16
	%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
	Total	29	31	49	46	2	7	80	84
	%	2%	2%	2%	2%	0%	1%	2%	2%
Mandos Intermedios	Hombres	134	135	183	225	27	89	344	449
	%	13%	12%	15%	18%	5%	16%	12%	15%
	Mujeres	24	29	89	98	13	25	126	152
	%	9%	10%	12%	13%	5%	9%	10%	11%
	Total	158	164	272	323	40	114	470	601
	%	12%	11%	14%	16%	5%	14%	11%	14%
Otros Profesionales	Hombres	900	962	1.016	1.006	523	452	2.439	2.420
	%	85%	86%	82%	79%	95%	83%	59%	57%
	Mujeres	236	271	666	649	268	244	1.170	1.164
	%	89%	89%	87%	86%	35%	32%	28%	27%
	Total	1.136	1.233	1.682	1.655	791	696	3.609	3.584
	%	86%	86%	84%	82%	39%	34%	87%	84%
Total	Hombres	1.058	1.124	1.241	1.268	551	545	2.850	2.937
	%	37%	38%	44%	43%	19%	19%	69%	69%
	Mujeres	265	304	762	756	282	272	1.309	1.332
	%	20%	23%	58%	57%	22%	20%	31%	31%
	Total	1.323	1.428	2.003	2.024	833	817	4.159	4.269
	%	32%	33%	48%	47%	20%	19%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
COLOMBIA		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	25	32	74	64	7	3	106	99
	%	9%	9%	5%	4%	1%	0%	4%	3%
	Mujeres	11	12	41	42	1	1	53	55
	%	7%	7%	4%	3%	0%	0%	2%	2%
	Total	36	44	115	106	8	4	159	154
	%	9%	8%	4%	3%	0%	0%	3%	2%
Mandos Intermedios	Hombres	36	48	175	203	30	50	241	301
	%	13%	13%	12%	12%	3%	3%	8%	8%
	Mujeres	12	16	141	147	26	26	179	189
	%	8%	9%	12%	11%	2%	2%	7%	7%
	Total	48	64	316	350	56	76	420	490
	%	12%	12%	12%	11%	2%	3%	8%	8%
Otros Profesionales	Hombres	207	284	1.205	1.494	1.148	1.432	2.560	3.210
	%	77%	78%	83%	85%	97%	96%	46%	50%
	Mujeres	125	142	975	1.099	1.279	1.340	2.379	2.581
	%	84%	84%	84%	85%	111%	104%	43%	40%
	Total	332	426	2.180	2.593	2.427	2.772	4.939	5.791
	%	80%	80%	83%	85%	93%	91%	90%	90%
Total	Hombres	268	364	1.454	1.761	1.185	1.485	2.907	3.610
	%	9%	10%	50%	49%	41%	41%	53%	56%
	Mujeres	148	170	1.157	1.288	1.306	1.367	2.611	2.825
	%	6%	6%	44%	46%	50%	48%	47%	44%
	Total	416	534	2.611	3.049	2.491	2.852	5.518	6.435
	%	8%	8%	47%	47%	45%	44%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
ECUADOR		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	20	15	40	30	1	1	t	46
	%	48%	42%	11%	9%	0%	0%	9%	7%
	Mujeres	4	2	12	12	2	1	18	15
	%	21%	13%	6%	6%	1%	1%	4%	4%
	Total	24	17	52	42	3	2	79	61
	%	39%	33%	9%	8%	1%	0%	7%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	8	7	80	68	20	21	108	96
	%	19%	19%	22%	20%	7%	8%	16%	15%
	Mujeres	2	3	41	41	27	16	70	60
	%	11%	20%	22%	21%	12%	8%	16%	15%
	Total	10	10	121	109	47	37	178	156
	%	16%	20%	22%	20%	10%	8%	16%	15%
Otros Profesionales	Hombres	14	14	245	242	249	230	508	486
	%	33%	39%	67%	71%	92%	91%	46%	47%
	Mujeres	13	10	136	142	192	173	341	325
	%	68%	67%	72%	73%	102%	89%	31%	32%
	Total	27	24	381	384	441	403	849	811
	%	44%	47%	69%	72%	80%	75%	77%	79%
Total	Hombres	42	36	365	340	270	252	677	628
	%	6%	6%	54%	54%	40%	40%	61%	61%
	Mujeres	19	15	189	195	221	190	429	400
	%	4%	4%	44%	49%	52%	48%	39%	39%
	Total	61	51	554	535	491	442	1.106	1.028
	%	6%	5%	50%	52%	44%	43%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
ESPAÑA		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	1.127	394	747	693	21	16	1.127	1.103
	%	15%	5%	9%	9%	1%	1%	6%	6%
	Mujeres	496	142	365	343	12	16	496	501
	%	19%	5%	6%	6%	1%	1%	5%	5%
	Total	1.623	536	1.112	1.036	33	32	1.623	1.604
	%	16%	5%	8%	8%	1%	1%	6%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	527	639	1.176	1.134	136	187	1.839	1.960
	%	7%	7%	14%	15%	6%	8%	10%	11%
	Mujeres	159	218	668	665	86	103	913	986
	%	6%	7%	11%	12%	5%	7%	9%	10%
	Total	686	857	1.844	1.799	222	290	2.752	2.946
	%	7%	7%	13%	14%	6%	8%	10%	10%
Otros Profesionales	Hombres	6.654	7.667	6.406	5.640	2.226	2.016	15.286	15.323
	%	88%	88%	77%	76%	93%	91%	54%	54%
	Mujeres	2.292	2.755	4.915	4.564	1.520	1.368	8.727	8.687
	%	89%	88%	83%	82%	26%	25%	31%	30%
	Total	8.946	10.422	11.321	10.204	3.746	3.384	24.013	24.010
	%	88%	88%	79%	78%	26%	26%	85%	84%
Total	Hombres	7.540	8.700	8.329	7.467	2.383	2.219	18.252	18.386
	%	41%	47%	46%	41%	13%	12%	64%	64%
	Mujeres	2.570	3.115	5.948	5.572	1.618	1.487	10.136	10.174
	%	25%	31%	59%	55%	16%	15%	36%	36%
	Total	10.110	11.815	14.277	13.039	4.001	3.706	28.388	28.560
	%	36%	41%	50%	46%	14%	13%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
MÉXICO		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	30	29	175	163	29	24	234	216
	%	30%	26%	23%	22%	7%	6%	18%	17%
	Mujeres	4	4	86	88	14	12	104	104
	%	22%	20%	28%	27%	5%	5%	17%	18%
	Total	34	33	261	251	43	36	338	320
	%	29%	25%	24%	23%	6%	6%	18%	17%
Mandos Intermedios	Hombres	9	10	62	46	11	9	82	65
	%	9%	9%	8%	6%	3%	2%	6%	5%
	Mujeres	—	0	9	9	5	3	14	12
	%	0%	0%	3%	3%	2%	1%	2%	2%
	Total	9	10	71	55	16	12	96	77
	%	8%	8%	7%	5%	2%	2%	5%	4%
Otros Profesionales	Hombres	62	72	525	547	382	352	969	971
	%	61%	65%	69%	72%	91%	91%	51%	53%
	Mujeres	14	16	212	227	253	232	479	475
	%	78%	80%	69%	70%	82%	72%	25%	26%
	Total	76	88	737	774	635	584	1.448	1.446
	%	64%	67%	69%	72%	59%	54%	77%	78%
Total	Hombres	101	111	762	756	422	385	1.285	1.252
	%	8%	9%	59%	60%	33%	31%	68%	68%
	Mujeres	18	20	307	324	272	247	597	591
	%	3%	3%	51%	55%	46%	42%	32%	32%
	Total	119	131	1.069	1.080	694	632	1.882	1.843
	%	6%	7%	57%	59%	37%	34%	100%	100%



		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
PERÚ		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	36	33	84	65	3	4	123	102
	%	3%	3%	5%	4%	0%	0%	3%	3%
	Mujeres	8	8	44	41	2	1	54	50
	%	3%	3%	5%	5%	0%	0%	3%	3%
	Total	44	41	128	106	5	5	177	152
	%	3%	3%	5%	4%	0%	0%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	45	43	235	214	30	19	310	276
	%	4%	4%	15%	14%	3%	2%	9%	8%
	Mujeres	7	8	97	87	13	6	117	101
	%	3%	3%	11%	10%	2%	1%	6%	6%
	Total	52	51	332	301	43	25	427	377
	%	4%	4%	13%	13%	3%	2%	8%	7%
Otros Profesionales	Hombres	989	942	1.239	1.224	953	878	3.181	3.044
	%	92%	93%	80%	81%	97%	97%	59%	59%
	Mujeres	261	268	766	753	611	554	1.638	1.575
	%	95%	94%	84%	85%	67%	63%	30%	31%
	Total	1.250	1.210	2.005	1.977	1.564	1.432	4.819	4.619
	%	93%	93%	81%	83%	63%	60%	89%	90%
Total	Hombres	1.070	1.018	1.558	1.503	986	901	3.614	3.422
	%	30%	30%	43%	44%	27%	26%	67%	66%
	Mujeres	276	284	907	881	626	561	1.809	1.726
	%	15%	16%	50%	51%	35%	33%	33%	34%
	Total	1.346	1.302	2.465	2.384	1.612	1.462	5.423	5.148
	%	25%	25%	45%	46%	30%	28%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
REINO UNIDO									
Ejecutivos	Hombres	69	81	123	131	8	10	200	222
	%	9%	11%	7%	8%	0%	1%	5%	6%
	Mujeres	24	25	66	83	5	6	95	114
	%	6%	7%	6%	8%	0%	1%	3%	5%
	Total	93	106	189	214	13	16	295	336
	%	8%	9%	7%	8%	0%	1%	4%	5%
Mandos Intermedios	Hombres	182	179	426	404	188	156	796	739
	%	24%	24%	25%	25%	11%	11%	19%	19%
	Mujeres	77	77	249	213	107	82	433	372
	%	20%	20%	22%	20%	8%	8%	16%	15%
	Total	259	256	675	617	295	238	1.229	1.111
	%	23%	23%	24%	23%	10%	9%	18%	18%
Otros Profesionales	Hombres	496	494	1.126	1.080	1.536	1.297	3.158	2.871
	%	66%	66%	67%	67%	89%	89%	46%	45%
	Mujeres	278	281	816	749	1.152	974	2.246	2.004
	%	73%	73%	72%	72%	102%	93%	32%	32%
	Total	774	775	1.942	1.829	2.688	2.271	5.404	4.875
	%	69%	68%	69%	69%	96%	85%	78%	77%
Total	Hombres	747	754	1.675	1.615	1.732	1.463	4.154	3.832
	%	18%	20%	40%	42%	42%	38%	60%	61%
	Mujeres	379	383	1.131	1.045	1.264	1.062	2.774	2.490
	%	14%	15%	41%	42%	46%	43%	40%	39%
	Total	1.126	1.137	2.806	2.660	2.996	2.525	6.928	6.322
	%	16%	18%	41%	42%	43%	40%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
URUGUAY		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	14	16	13	14	2	1	29	31
	%	29%	31%	9%	9%	2%	1%	9%	10%
	Mujeres	1	1	10	8	0	0	11	9
	%	4%	3%	8%	6%	0%	0%	4%	3%
	Total	15	17	23	22	2	1	40	40
	%	20%	21%	9%	8%	1%	0%	6%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	7	7	26	26	5	5	38	38
	%	15%	14%	18%	17%	4%	4%	12%	12%
	Mujeres	7	8	27	27	2	1	36	36
	%	27%	27%	22%	21%	1%	1%	12%	12%
	Total	14	15	53	53	7	6	74	74
	%	19%	19%	20%	19%	2%	2%	12%	12%
Otros Profesionales	Hombres	27	28	105	113	119	110	251	251
	%	56%	55%	73%	74%	94%	95%	40%	40%
	Mujeres	18	21	88	95	153	152	259	268
	%	69%	70%	70%	73%	122%	117%	42%	42%
	Total	45	49	193	208	272	262	510	519
	%	61%	60%	72%	73%	101%	93%	82%	82%
Total	Hombres	48	51	144	153	126	116	318	320
	%	15%	16%	45%	48%	40%	36%	51%	51%
	Mujeres	26	30	125	130	155	153	306	313
	%	8%	10%	41%	42%	51%	49%	49%	49%
	Total	74	81	269	283	281	269	624	633
	%	12%	13%	43%	45%	45%	42%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
VENEZUELA		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	17	19	21	17	0	0	38	36
	%	11%	11%	5%	4%	0%	0%	4%	4%
	Mujeres	10	12	20	17	0	0	30	29
	%	9%	10%	5%	4%	0%	0%	3%	3%
	Total	27	31	41	34	0	0	68	65
	%	10%	11%	5%	4%	0%	0%	4%	4%
Mandos Intermedios	Hombres	36	43	102	95	12	11	150	149
	%	24%	26%	26%	24%	4%	4%	17%	18%
	Mujeres	31	33	98	98	22	21	151	152
	%	28%	28%	24%	23%	6%	6%	17%	17%
	Total	67	76	200	193	34	32	301	301
	%	26%	27%	25%	24%	5%	5%	17%	18%
Otros Profesionales	Hombres	95	105	275	280	301	267	671	652
	%	64%	63%	69%	71%	96%	96%	38%	38%
	Mujeres	70	71	296	308	365	316	731	695
	%	63%	61%	71%	73%	88%	75%	41%	41%
	Total	165	176	571	588	666	583	1.402	1.347
	%	64%	62%	70%	72%	82%	72%	79%	79%
Total	Hombres	148	167	398	392	313	278	859	837
	%	17%	20%	46%	47%	36%	33%	49%	49%
	Mujeres	111	116	414	423	387	337	912	876
	%	12%	13%	45%	48%	42%	38%	51%	51%
	Total	259	283	812	815	700	615	1.771	1.713
	%	15%	17%	46%	48%	40%	36%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
RESTO		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	21	19	26	26	0	0	47	45
	%	19%	20%	8%	17%	0%	0%	8%	16%
	Mujeres	1	2	11	9	1	0	13	11
	%	4%	3%	7%	13%	1%	0%	5%	7%
	Total	22	21	37	35	1	0	60	56
	%	17%	13%	8%	15%	0%	0%	7%	13%
Mandos Intermedios	Hombres	53	62	129	98	16	15	198	175
	%	49%	64%	38%	64%	12%	63%	34%	64%
	Mujeres	12	20	49	51	9	9	70	80
	%	48%	33%	33%	71%	10%	64%	27%	54%
	Total	65	82	178	149	25	24	268	255
	%	49%	52%	36%	66%	11%	63%	32%	60%
Otros Profesionales	Hombres	34	16	188	30	113	9	335	55
	%	31%	16%	55%	19%	88%	38%	40%	13%
	Mujeres	12	39	88	12	80	5	180	56
	%	48%	64%	59%	17%	54%	7%	21%	13%
	Total	46	55	276	42	193	14	515	111
	%	35	35	56	19	39	6	61	26
Total	Hombres	108	97	343	154	129	24	580	275
	%	19%	35%	59%	56%	22%	9%	69%	65%
	Mujeres	25	61	148	72	90	14	263	147
	%	10%	41%	56%	49%	34%	10%	31%	35%
	Total	133	158	491	226	219	38	843	422
	%	16%	37%	58%	54%	26%	9%	100%	100%

		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
HISPAM		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	237	233	537	461	50	41	824	735
	%	4%	4%	5%	4%	1%	1%	4%	3%
	Mujeres	60	59	244	238	20	19	324	316
	%	4%	4%	4%	3%	0%	0%	3%	3%
	Total	297	292	781	699	70	60	1.148	1.051
	%	4%	4%	5%	4%	1%	1%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	705	698	1.362	1.377	241	295	2.308	2.370
	%	11%	11%	13%	13%	4%	5%	10%	11%
	Mujeres	134	147	737	747	164	143	1.035	1.037
	%	9%	10%	11%	11%	4%	4%	8%	8%
	Total	839	845	2.099	2.124	405	438	3.343	3.407
	%	11%	11%	12%	12%	4%	5%	10%	10%
Otros Profesionales	Hombres	5.477	5.325	8.252	8.489	5.544	5.294	19.273	19.108
	%	85%	85%	81%	82%	95%	94%	55%	55%
	Mujeres	1.335	1.321	5.677	5.918	4.224	3.882	11.236	11.121
	%	87%	87%	85%	86%	63%	56%	32%	32%
	Total	6.812	6.646	13.929	14.407	9.768	9.176	30.509	30.229
	%	86	85	83	84	58	53	87	87
Total	Hombres	6.419	6.256	10.151	10.327	5.835	5.630	22.405	22.213
	%	29%	28%	45%	46%	26%	25%	64%	64%
	Mujeres	1.529	1.527	6.658	6.903	4.408	4.044	12.595	12.474
	%	12%	12%	53%	55%	35%	32%	36%	36%
	Total	7.948	7.783	16.809	17.230	10.243	9.674	35.000	34.687
	%	23%	22%	48%	50%	29%	28%	100%	100%

ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Personas en el Consejo de Administración por género y edad en 2020

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
50 o más	12	86%	2	14%	14	82%
De 35 a 49	0	0%	3	100%	3	18%
Menores de 35	0	0%	0	0%	0	0%
Total	12	71%	5	29%	17	100%

TIPOS DE CONTRATO

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por género y país

País	Contrato Indefinido Hombres		Contrato Indefinido Mujeres		Contratos Indefinidos		Contratos Temporales Hombres		Contratos Temporales Mujeres		Contratos Temporales	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	4.568	4.531	2.803	2.707	7.371	7.238	488	432	297	256	785	688
Argentina	9.895	9.207	4.622	4.411	14.517	13.618	—	—	—	—	—	—
Brasil	20.051	19.922	14.201	14.392	34.252	34.314	97	47	155	71	252	118
Chile	2.802	2.902	1.302	1.329	4.104	4.231	48	35	7	3	55	38
Colombia	2.812	3.495	2.466	2.666	5.278	6.161	95	115	145	159	240	274
Ecuador	666	600	424	376	1.090	976	11	28	5	24	16	52
España	17.803	18.015	9.746	9.858	27.549	27.873	449	371	390	316	839	687
México	1.285	1.252	597	591	1.882	1.843	—	—	—	—	—	—
Perú	3.325	3.122	1.685	1.586	5.010	4.708	289	300	124	140	413	440
Reino Unido	4.119	3.793	2.753	2.461	6.872	6.254	35	39	21	29	56	68
Uruguay	318	320	305	313	623	633	—	—	1	—	1	—
Venezuela	830	817	858	851	1.688	1.668	29	20	54	25	83	45
Resto	578	268	262	144	840	412	2	7	1	3	3	10
HispAm	21.933	21.715	12.259	12.123	34.192	33.838	472	498	336	351	808	849
Total Grupo	69.052	68.244	42.024	41.685	111.076	109.929	1.543	1.394	1.200	1.026	2.743	2.420

País	Jornada Completa Hombres		Jornada Completa Mujeres		Jornada Completa		Contratos a jornada parcial Hombres		Contratos a jornada parcial Mujeres		Contratos a jornada parcial	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	4.568	4.560	1.862	1.784	6.430	6.344	488	403	1.238	1.179	1.726	1.582
Argentina	6.496	9.207	3.388	4.385	9.884	13.592	3.399	—	1.234	26	4.633	26
Brasil	17.543	17.495	9.278	9.389	26.821	26.884	2.605	2.474	5.078	5.074	7.683	7.548
Chile	2.850	2.937	1.309	1.332	4.159	4.269	—	—	—	—	—	—
Colombia	2.907	3.610	2.611	2.825	5.518	6.435	—	—	—	—	—	—
Ecuador	677	628	429	400	1.106	1.028	—	—	—	—	—	—
España	18.210	18.373	10.099	10.139	28.309	28.512	42	13	37	35	79	48
México	1.285	1.252	597	591	1.882	1.843	—	—	—	—	—	—
Perú	3.613	3.422	1.809	1.726	5.422	5.148	1	—	—	—	1	—
Reino Unido	3.549	3.341	1.811	1.689	5.360	5.030	605	491	963	801	1.568	1.292
Uruguay	318	296	306	252	624	548	—	24	—	61	—	85
Venezuela	859	837	912	876	1.771	1.713	—	—	—	—	—	—
Resto	580	275	263	146	843	421	—	—	—	1	—	1
HispAm	19.005	22.189	11.361	12.387	30.366	34.576	3.400	24	1.234	87	4.634	111
Total Grupo	63.455	66.233	34.674	35.534	98.129	101.767	7.140	3.405	8.550	7.177	15.690	10.582

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por género, edad y categoría profesional (*)

Contratos promedio por género						
Indicadores	Hombres		Mujeres		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos (nº total)	71.931	68.478	43.103	41.745	114.494	110.223
Contratos temporales (nº total)	1.590	1.432	1.262	1.087	2.852	2.519
Contratos a tiempo parcial	8.289	3.984	9.005	7.589	17.294	11.573

Contratos promedio por edad								
Indicadores	Mayor de 50		De 35 a 50		Menor de 35		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos (nº total)	24.301	25.716	53.536	52.443	36.657	32.064	114.494	110.223
Contratos temporales (nº total)	106	106	571	560	2.176	1.853	2.852	2.519
Contratos a tiempo parcial	2.853	757	5.389	3.533	9.052	7.283	17.294	11.573

Contratos promedio por categoría profesional								
Indicadores	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos (nº total)	4.442	4.868	9.177	10.421	100.876	94.934	114.494	110.223
Contratos temporales (nº total)	3	7	15	18	2.834	2.493	2.852	2.519
Contratos a tiempo parcial	14	25	78	125	17.202	11.422	17.294	11.573

(*) El cálculo se realiza a través del promedio acumulado del año por tipo de contrato y por tipo de jornada.

INDICADORES DE DIVERSIDAD

Resumen de principales Kpis

Indicadores		2019	2020
Mujeres en Plantilla	(%)	38%	38%
Mujeres en puestos de dirección	(%)	26%	27%
% Mujeres en el Consejo de Administración	(%)	29%	29%
Mujeres en cargos Intermedios	(%)	31%	31%
Personas con discapacidad en plantilla	(Personas)	1.087	1.118
Menores de 30 años	(%)	17%	15%
Mujeres contratadas entre los menores de 30 años	(%)	46%	47%

Diversidad cultural 2020

País	Empleados	Nacionalidades	Mujeres	Hombres
Alemania	7.926	80	58	67
Argentina	13.618	27	17	24
Brasil	34.432	26	14	23
Chile	4.269	19	14	17
Colombia	6.435	9	7	7
Ecuador	1.028	10	4	10
España	28.560	54	44	42
México	1.843	15	7	14
Perú	5.148	13	10	10
Reino Unido	6.322	62	43	52
Uruguay	633	8	6	7
Venezuela	1.713	8	5	7
Resto	422	35	26	25
HispAm	34.687	40	29	33
Total Grupo	112.349	117	92	106

DESPIDOS

Número de despidos por género

País	Hombres		Mujeres		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	260	182	166	99	426	281
Argentina	244	636	150	242	394	878
Brasil	2.610	1.804	2.403	1.562	5.013	3.366
Chile	243	118	113	31	356	149
Colombia	174	77	182	74	356	151
Ecuador	79	59	42	36	121	95
España	2.123	157	807	116	2.930	273
México	237	75	147	30	384	105
Perú	633	185	363	78	996	263
Reino Unido	127	228	44	183	171	411
Uruguay	12	8	9	4	21	12
Venezuela	25	—	44	—	69	—
Resto	41	6	27	5	68	11
HispAm	1.647	1.158	1.050	495	2.697	1.653
Total Grupo	6.808	3.535	4.497	2.460	11.305	5.995

Número de despidos por rango de edad

País	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	61	48	145	102	220	131	426	281
Argentina	197	747	136	82	61	49	394	878
Brasil	229	173	1.544	1.234	3.240	1.959	5.013	3.366
Chile	140	32	142	60	74	57	356	149
Colombia	48	12	152	71	156	68	356	151
Ecuador	6	14	65	57	50	24	121	95
España	2.715	69	138	151	77	53	2.930	273
México	37	11	226	71	121	23	384	105
Perú	475	66	470	140	51	57	996	263
Reino Unido	42	133	64	189	65	89	171	411
Uruguay	2	1	5	5	14	6	21	12
Venezuela	6	—	23	—	40	—	69	—
Resto	9	2	41	6	18	3	68	11
HispAm	911	883	1.219	486	567	284	2.697	1.653
Total Grupo	3.967	1.308	3.151	2.168	4.187	2.519	11.305	5.995

Número de despidos por categoría profesional

País	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	3	7	24	22	399	252	426	281
Argentina	2	9	57	108	335	761	394	878
Brasil	8	90	326	108	4.679	3.168	5.013	3.366
Chile	3	8	37	23	316	118	356	149
Colombia	8	5	29	8	319	138	356	151
Ecuador	1	15	18	23	102	57	121	95
España	37	66	180	41	2.713	166	2.930	273
México	6	22	87	17	291	66	384	105
Perú	5	25	53	60	938	178	996	263
Reino Unido	1	47	35	61	135	303	171	411
Uruguay	—	1	1	—	20	11	21	12
Venezuela	—	—	1	—	68	—	69	—
Resto	3	3	4	4	61	4	68	11
HispanAm	25	85	283	239	2.389	1.329	2.697	1.653
Total Grupo	77	298	852	475	10.376	5.222	11.305	5.995

NUEVAS CONTRATACIONES

Número total y tasa de contrataciones por edad, género y país

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	50 o más	77	89	5,2%	7,2%	65	66	4,41%	5,33%	142	155
	De 35 a 49	301	254	20,4%	20,5%	273	183	18,51%	14,78%	574	437
	Menores de 35	458	367	31,1%	29,6%	301	279	20,41%	22,54%	759	646
Argentina	50 o más	46	109	11,1%	12,9%	23	22	5,56%	2,60%	69	131
	De 35 a 49	52	205	12,6%	24,3%	75	222	18,12%	26,27%	127	427
	Menores de 35	131	121	31,6%	14,3%	87	166	21,01%	19,64%	218	287
Brasil	50 o más	115	86	1,6%	1,6%	83	51	1,14%	0,96%	198	137
	De 35 a 49	1.103	797	15,1%	15,0%	763	624	10,48%	11,72%	1.866	1.421
	Menores de 35	2.693	1.837	37,0%	34,5%	2.525	1.927	34,67%	36,21%	5.218	3.764
Chile	50 o más	21	15	5,1%	3,2%	2	2	0,49%	0,42%	23	17
	De 35 a 49	72	136	17,6%	28,9%	44	34	10,78%	7,22%	116	170
	Menores de 35	201	234	49,3%	49,7%	68	50	16,67%	10,62%	269	284
Colombia	50 o más	10	16	0,8%	1,3%	8	6	0,65%	0,47%	18	22
	De 35 a 49	146	152	11,8%	12,0%	108	88	8,74%	6,95%	254	240
	Menores de 35	486	554	39,4%	43,7%	477	451	38,62%	35,60%	963	1.005
Ecuador	50 o más	3	—	1,4%	0,0%	1	—	0,47%	0,00%	4	0
	De 35 a 49	30	9	14,0%	8,6%	13	6	6,05%	5,71%	43	15
	Menores de 35	103	55	47,9%	52,4%	65	35	30,23%	33,33%	168	90
España	50 o más	242	556	4,1%	7,6%	71	258	1,21%	3,52%	313	814
	De 35 a 49	1.320	1.617	22,4%	22,1%	861	985	14,64%	13,44%	2.181	2.602
	Menores de 35	1.980	2.323	33,7%	31,7%	1.409	1.590	23,95%	21,69%	3.389	3.913
México	50 o más	4	6	1,1%	3,0%	1	3	0,28%	1,50%	5	9
	De 35 a 49	113	53	31,5%	26,5%	26	36	7,24%	18,00%	139	89
	Menores de 35	129	59	35,9%	29,5%	86	43	23,96%	21,50%	215	102
Perú	50 o más	6	10	1,0%	1,7%	1	3	0,17%	0,51%	7	13
	De 35 a 49	90	123	15,2%	20,9%	74	61	12,50%	10,36%	164	184
	Menores de 35	267	252	45,1%	42,8%	154	140	26,01%	23,77%	421	392
Reino Unido	50 o más	37	22	2,8%	3,8%	17	18	1,30%	3,10%	54	40
	De 35 a 49	154	91	11,8%	15,7%	79	49	6,05%	8,43%	233	140
	Menores de 35	578	216	44,3%	37,2%	441	185	33,77%	31,84%	1.019	401
Uruguay	50 o más	—	1	0,0%	1,8%	—	—	0,00%	0,00%	—	1
	De 35 a 49	18	6	43,9%	10,9%	2	3	4,88%	5,45%	36	9
	Menores de 35	3	21	7,3%	38,2%	18	24	43,90%	43,64%	5	45

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Venezuela	Mayores de 50	1	—	0,4%	0,0%	3	4	1,09%	1,81%	4	4
	de 35 a 50	15	11	5,5%	5,0%	18	37	6,57%	16,74%	33	48
	Menores de 35	99	58	36,1%	26,2%	138	111	50,36%	50,23%	237	169
Resto	Mayores de 50	16	3	9,2%	8,1%	3	—	1,72%	0,00%	19	3
	de 35 a 50	55	17	31,6%	45,9%	28	5	16,09%	13,51%	83	22
	Menores de 35	44	9	25,3%	24,3%	28	3	16,09%	8,11%	72	12
HispAm	Mayores de 50	91	157	2,6%	4,2%	39	40	1,10%	1,07%	130	197
	de 35 a 50	521	695	14,7%	18,5%	360	487	10,18%	12,98%	881	1.182
	Menores de 35	1.434	1.354	40,5%	36,1%	1.093	1.020	30,89%	27,18%	2.527	2.374
Total Grupo	Mayores de 50	578	913	2,9%	5,0%	278	433	1,41%	2,37%	856	1.346
	de 35 a 50	3.454	3.471	17,6%	19,0%	2.364	2.333	12,03%	12,78%	5.818	5.804
	Menores de 35	7.187	6.106	36,6%	33,4%	5.797	5.004	29,49%	27,40%	12.984	11.110

ROTACIÓN DE PERSONAL

Rotación de personal (voluntaria, total bajas, detalle total bajas y desglose de bajas) por edad, género y país

Rotación de personal (voluntaria)

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	50 o más	43	21	0,5%	0,3%	48	25	0,6%	0,3%	91	46	1,1%	0,6%
	De 35 a 49	182	78	2,2%	1,0%	155	59	1,9%	0,7%	337	137	4,1%	1,7%
	Menores de 35	204	98	2,5%	1,2%	149	73	1,8%	0,9%	353	171	4,3%	2,1%
Argentina	50 o más	9	2	0,1%	0,01%	3	1	0,02%	0,01%	12	3	0,1%	0,02%
	De 35 a 49	42	32	0,3%	0,2%	21	12	0,1%	0,1%	63	44	0,4%	0,3%
	Menores de 35	57	48	0,4%	0,3%	33	28	0,2%	0,2%	90	76	0,6%	0,5%
Brasil	50 o más	23	14	0,1%	0,0%	13	17	0,04%	0,05%	36	31	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	318	284	0,9%	0,8%	240	176	0,7%	0,5%	588	460	1,7%	1,3%
	Menores de 35	796	593	2,3%	1,7%	756	552	2,2%	1,6%	1.552	1.145	4,6%	3,3%
Chile	50 o más	—	2	0,0%	0,05%	—	—	0,0%	0,0%	—	2	0,00%	0,05%
	De 35 a 49	33	27	0,8%	0,6%	12	5	0,3%	0,1%	45	32	1,1%	0,8%
	Menores de 35	59	38	1,4%	0,9%	16	11	0,4%	0,3%	75	49	1,8%	1,2%
Colombia	50 o más	2	6	0,04%	0,1%	2	3	0,04%	0,0%	4	9	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	89	87	1,6%	1,4%	68	63	1,2%	1,0%	157	150	2,8%	2,4%
	Menores de 35	149	182	2,7%	2,9%	205	134	3,7%	2,1%	354	316	6,4%	5,0%
Ecuador	50 o más	1	—	0,1%	0,00%	—	—	0,00%	0,00%	1	—	0,1%	0,00%
	De 35 a 49	31	10	2,6%	1,0%	24	8	2,0%	0,8%	55	18	4,6%	1,7%
	Menores de 35	71	33	6,0%	3,2%	36	20	3,0%	1,9%	107	53	9,0%	5,2%
España	50 o más	19	14	0,1%	0,05%	7	7	0,02%	0,02%	26	21	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	113	81	0,4%	0,3%	90	47	0,3%	0,2%	203	128	0,7%	0,5%
	Menores de 35	179	80	0,6%	0,3%	120	63	0,4%	0,2%	299	143	1,0%	0,5%
México	50 o más	3	2	0,1%	0,1%	—	1	0,00%	0,1%	2	3	0,1%	0,2%
	De 35 a 49	29	27	1,5%	1,5%	21	9	1,1%	0,5%	51	36	2,6%	1,9%
	Menores de 35	27	21	2,1%	1,1%	37	16	1,9%	0,9%	78	37	4,0%	2,0%
Perú	50 o más	13	3	0,2%	0,1%	1	1	0,02%	0,02%	11	4	0,2%	0,1%
	De 35 a 49	60	46	1,1%	0,9%	39	17	0,6%	0,3%	110	63	1,8%	1,2%
	Menores de 35	78	81	2,7%	1,5%	146	67	2,4%	1,3%	315	148	5,1%	2,8%

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reino Unido	50 o más	27	15	0,4%	0,2%	9	9	0,1%	0,1%	36	24	0,5%	0,4%
	De 35 a 49	107	80	1,5%	1,2%	54	44	0,8%	0,7%	161	124	2,3%	1,9%
	Menores de 35	588	262	8,4%	4,0%	395	212	5,6%	3,3%	983	474	14,0%	7,3%
Uruguay	50 o más	—	1	0,00%	0,2%	—	—	0,00%	0,00%	—	1	0,00%	0,2%
	De 35 a 49	5	4	0,8%	0,6%	4	1	0,6%	0,2%	9	5	1,4%	0,8%
	Menores de 35	17	10	2,6%	1,6%	24	12	3,7%	1,9%	41	22	6,4%	3,5%
Venezuela	50 o más	7	2	0,4%	0,1%	3	2	0,2%	0,1%	10	4	0,6%	0,2%
	De 35 a 49	35	10	2,0%	0,6%	45	10	2,6%	0,6%	80	20	4,5%	1,1%
	Menores de 35	59	30	3,3%	1,7%	67	38	3,8%	2,2%	126	68	7,1%	3,9%
Resto	50 o más	3	2	0,3%	0,5%	1	3	0,1%	0,7%	4	5	0,3%	1,2%
	De 35 a 49	18	2	1,6%	0,5%	15	3	1,3%	0,7%	33	5	2,9%	1,2%
	Menores de 35	25	3	2,2%	0,7%	13	4	1,1%	1,0%	38	7	3,3%	1,7%
HispanAm	50 o más	31	18	0,1%	0,1%	9	8	0,02%	0,02%	40	26	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	336	243	0,9%	0,7%	234	125	0,6%	0,4%	570	368	1,6%	1,1%
	Menores de 35	622	443	1,7%	1,3%	564	326	1,6%	0,9%	1.186	769	3,3%	2,2%
Total Grupo	50 o más	115	84	0,1%	0,1%	78	69	0,1%	0,1%	193	153	0,2%	2,4%
	De 35 a 49	738	768	0,6%	0,7%	554	454	0,5%	0,4%	1.292	2.709	1,1%	1,1%
	Menores de 35	1.792	1.479	1,5%	1,3%	1.433	1.230	1,2%	1,1%	3.225	1.222	2,7%	0,1%

(*)La rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla promedio

Rotación de personal - Total bajas

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	50 o más	114	119	1,4%	1,5%	108	107	1,3%	1,3%	222	226	2,7%	2,8%
	De 35 a 49	391	302	4,7%	3,8%	315	271	3,8%	3,4%	706	573	8,6%	7,2%
	Menores de 35	452	382	5,5%	4,8%	351	286	4,3%	3,6%	803	668	9,8%	8,4%
Argentina	50 o más	186	702	1,3%	5,1%	73	194	0,5%	1,4%	259	896	1,7%	6,5%
	De 35 a 49	160	258	1,1%	1,9%	174	246	1,2%	1,8%	334	504	2,3%	3,6%
	Menores de 35	124	147	0,8%	1,1%	103	186	0,7%	1,3%	227	333	1,5%	2,4%
Brasil	50 o más	206	140	0,6%	0,4%	81	84	0,2%	0,2%	287	224	0,8%	0,6%
	De 35 a 49	1.177	1.124	3,5%	3,3%	957	722	2,8%	2,1%	2.134	1.846	6,3%	5,4%
	Menores de 35	2.415	1.637	7,1%	4,7%	2.401	1.674	7,1%	4,9%	4.816	3.311	14,2%	9,6%
Chile	50 o más	118	34	2,8%	0,8%	30	4	0,7%	0,1%	148	38	3,5%	0,9%
	De 35 a 49	135	95	3,2%	2,3%	72	39	1,7%	0,9%	207	134	4,9%	3,2%
	Menores de 35	134	162	3,2%	3,9%	45	22	1,1%	0,5%	179	184	4,3%	4,4%
Colombia	50 o más	35	18	0,6%	0,3%	26	12	0,5%	0,2%	61	30	1,1%	0,5%
	De 35 a 49	184	175	3,3%	2,8%	158	119	2,8%	1,9%	342	294	6,1%	4,6%
	Menores de 35	387	433	7,0%	6,8%	467	378	8,4%	6,0%	854	811	15,3%	12,8%
Ecuador	50 o más	5	12	0,4%	1,2%	2	5	0,2%	0,5%	7	17	0,6%	1,7%
	De 35 a 49	96	50	8,0%	4,9%	59	26	4,9%	2,5%	155	76	13,0%	7,4%
	Menores de 35	150	55	12,6%	5,3%	95	41	8,0%	4,0%	245	96	20,5%	9,3%
España	50 o más	2.363	657	7,7%	2,3%	812	307	2,7%	1,1%	3.175	964	10,4%	3,4%
	De 35 a 49	1.122	1.574	3,7%	5,5%	793	1.020	2,6%	3,6%	1.915	2.594	6,3%	9,1%
	Menores de 35	1.749	2.124	5,7%	7,5%	1.263	1.466	4,1%	5,2%	3.012	3.590	9,8%	12,6%
México	50 o más	33	17	1,7%	0,9%	9	4	0,5%	0,2%	42	21	2,1%	1,1%
	De 35 a 49	271	94	13,8%	5,1%	155	47	7,9%	2,5%	426	141	21,7%	7,6%
	Menores de 35	276	40	14,1%	2,2%	179	37	9,1%	2,0%	455	77	23,2%	4,2%
Perú	50 o más	435	121	7,0%	2,3%	144	24	2,3%	0,5%	579	145	9,3%	2,7%
	De 35 a 49	424	220	6,8%	4,2%	300	108	4,8%	2,0%	724	328	11,7%	6,2%
	Menores de 35	376	242	6,1%	4,6%	252	154	4,1%	2,9%	628	396	10,1%	7,5%
Reino Unido	50 o más	75	96	1,1%	1,5%	33	76	0,5%	1,2%	108	172	1,5%	2,6%
	De 35 a 49	162	190	2,3%	2,9%	80	137	1,1%	2,1%	242	327	3,5%	5,0%
	Menores de 35	653	348	9,3%	5,3%	426	272	6,1%	4,2%	1.079	620	15,4%	9,5%
Uruguay	50 o más	—	4	0,0%	0,6%	2	—	0,3%	0,0%	2	4	0,3%	0,6%
	De 35 a 49	9	8	1,4%	1,3%	6	3	0,9%	0,5%	15	11	2,3%	1,8%
	Menores de 35	26	15	4,0%	2,4%	29	16	4,5%	2,6%	55	31	8,6%	5,0%

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Venezuela	50 o más	9	5	0,5%	0,3%	7	6	0,4%	0,3%	16	11	0,9%	0,6%
	De 35 a 49	48	16	2,7%	0,9%	56	48	3,2%	2,7%	104	64	5,9%	3,6%
	Menores de 35	78	70	4,4%	4,0%	108	134	6,1%	7,6%	186	204	10,6%	11,6%
Resto	50 o más	64	6	5,6%	1,4%	25	3	2,2%	0,7%	89	9	7,8%	2,2%
	De 35 a 49	427	8	37,3%	1,9%	216	5	18,9%	1,2%	643	13	56,2%	3,1%
	Menores de 35	249	4	21,7%	1,0%	141	7	12,3%	1,7%	390	11	34,1%	2,6%
HispAm	50 o más	821	913	2,3%	2,6%	293	249	0,8%	0,7%	1.114	1.162	3,1%	3,3%
	De 35 a 49	1.327	916	3,7%	2,6%	980	636	2,7%	1,8%	2.307	1.552	6,3%	4,4%
	Menores de 35	1.551	1.164	4,3%	3,3%	1.278	968	3,5%	2,8%	2.829	2.132	7,8%	6,1%
Total Grupo	50 o más	3.643	1.931	3,1%	1,7%	1.352	826	1,2%	0,7%	4.995	2.757	4,3%	2,4%
	De 35 a 49	4.606	4.114	3,9%	3,6%	3.341	2.791	2,8%	2,5%	7.947	6.905	6,8%	6,1%
	Menores de 35	7.069	5.659	6,0%	5,0%	5.860	4.673	5,0%	4,1%	12.929	10.332	11,0%	9,2%

(*)La rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla promedio

Rotación de personal - Detalle total bajas⁽³⁾

País	Total		Despidos		Renuncias voluntarias		Bajas vegetativas ⁽¹⁾		Resto de Bajas ⁽²⁾	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	21,0%	18,4%	5,2%	3,5%	9,5%	4,4%	3,6%	10,3%	2,7%	0,2%
Argentina	5,5%	12,5%	2,7%	6,3%	1,1%	0,9%	1,6%	2,9%	0,2%	2,4%
Brasil	21,3%	15,6%	14,7%	9,8%	6,3%	4,7%	0,05%	0,01%	0,2%	1,1%
Chile	12,7%	8,5%	8,5%	3,6%	2,9%	2,0%	1,3%	0,2%	0,1%	2,7%
Colombia	22,6%	17,9%	6,4%	2,4%	9,3%	7,5%	6,8%	7,9%	0,1%	0,1%
Ecuador	34,1%	18,4%	10,1%	9,2%	13,7%	6,9%	1,2%	1,9%	9,1%	0,3%
España	26,5%	25,2%	9,6%	1,0%	1,7%	1,0%	2,2%	17,8%	12,9%	5,3%
México	47,0%	12,9%	19,6%	5,7%	6,7%	4,1%	1,0%	0,7%	19,8%	2,4%
Perú	31,1%	16,4%	16,0%	5,0%	7,0%	4,1%	1,4%	3,2%	6,7%	4,2%
UK	20,4%	17,2%	2,4%	6,3%	16,8%	9,6%	0,9%	1,2%	0,3%	0,1%
Uruguay	11,2%	7,3%	3,3%	1,9%	7,8%	4,5%	0,0%	0,8%	0,2%	0,2%
Venezuela	17,4%	15,9%	3,9%	0,0%	12,3%	5,2%	0,1%	0,2%	1,1%	10,4%
Resto	98,0%	7,9%	5,9%	2,6%	6,6%	4,1%	1,0%	0,2%	84,5%	1,0%
HispanAm	17,2%	13,9%	7,4%	4,7%	4,9%	3,3%	2,2%	3,2%	2,7%	2,6%
Total General	22,0%	17,7%	9,6%	5,3%	5,5%	3,6%	1,6%	6,3%	5,3%	2,5%

(1) Bajas vegetativas: bajas por licencia de maternidad, bajas por licencia de paternidad y bajas por obra/servicio.

(2) Bajas por cambio a otra empresa del grupo o por cambio de perímetro.

(3) % Calculado sobre la plantilla promedio.

Rotación - Desglose de bajas

País	Despidos		% ⁽³⁾		Renuncias voluntarias		%		Bajas Vegetativas ⁽¹⁾		%		Resto de Bajas ⁽²⁾		%		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	426	281	25%	19%	781	354	45%	24%	299	819	17%	56%	225	13	13%	1%	1.731	1.467
Argentina	394	878	48%	51%	165	123	20%	7%	235	403	29%	23%	26	329	3%	19%	820	1.733
Brasil	5.013	3.366	69%	63%	2.146	1.636	30%	30%	17	5	0,2%	0,1%	61	374	1%	7%	7.237	5.381
Chile	356	149	67%	42%	120	83	22%	23%	54	10	10%	3%	4	114	1%	32%	534	356
Colombia	356	151	28%	13%	515	475	41%	42%	380	501	30%	44%	6	8	0%	1%	1.257	1.135
Ecuador	121	95	30%	50%	163	71	40%	38%	14	20	3%	11%	109	3	27%	2%	407	189
España	2.930	273	36%	4%	528	292	7%	4%	688	5.067	8%	71%	3.956	1.516	49%	21%	8.102	7.148
México	384	105	42%	44%	131	76	14%	32%	19	13	2%	5%	389	45	42%	19%	923	239
Perú	996	263	52%	30%	436	215	23%	25%	85	169	4%	19%	414	222	21%	26%	1.931	869
UK	171	411	12%	37%	1.180	622	83%	56%	60	78	4%	7%	18	8	1%	1%	1.429	1.119
Uruguay	21	12	29%	26%	50	28	69%	61%	0	5	0,0%	11%	1	1	1%	2%	72	46
Venezuela	69	0	23%	0,0%	216	92	71%	33%	1	4	0,3%	1%	20	183	7%	66%	306	279
Resto	68	11	6%	33%	75	17	7%	52%	12	1	1%	3%	967	4	86%	12%	1.122	33
HispanAm	2.697	1.653	43%	34%	1.796	1.163	29%	24%	788	1.125	13%	23%	969	905	16%	19%	6.250	4.846
Total General	11.305	5.995	44%	30%	6.506	4.084	25%	20%	1.864	7.095	7%	35%	6.196	2.820	24%	14%	25.871	19.994

(1) Bajas vegetativas : bajas por licencia de maternidad, bajas por licencia de paternidad y bajas por obra/servicio.

(2) Bajas por cambio a otra empresa del grupo o por cambio de perímetro.

(3) % Calculado sobre el total de bajas.

Employee Net Promoter Score (eNPS)^(*)

Región	eNPS Total		eNPS Hombres		eNPS Mujeres	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	21,6	54	16,8	52	29,5	57
Argentina	63,7	58	68	60	54,4	55
Brasil	72,5	79	70	70	76	76
Chile	65,4	75	63	75	70,4	76
Colombia	82,9	86	81,8	86	84,2	87
Ecuador	60,7	83	61,3	85	59,7	82
España	50,4	62	50,1	59	50,9	65
México	67,7	81	66,7	79	70	84
Perú	15,9	35	19	34	9,1	36
UK	35,3	44	33,4	41	38	46
Uruguay	73,5	78	65,4	76	81	81
Venezuela	87,7	91	85,7	89	89,5	92
Resto	39,7	43	41,6	41	36,1	46
HispAm	66	67		66		68
Total Grupo	58,4	65	57,3	64	60,2	70

(*) Ver definición en 2.5.3. Compromiso y motivación de nuestras personas.

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA^(*)

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

Región	2019	2020
Alemania	—	86,1%
Argentina	75,4%	76,3%
Brasil	93,6%	93,3%
Chile	84,1%	84,6%
España	57,6%	63,7%
Perú	38,8%	38,8%
Reino Unido	60,9%	59,0%
Total Grupo	61,0%	68,5%

(*)El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2019 como en 2020, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo.

FORMACIÓN

Horas totales de formación por categoría profesional, género y país

País	Horas de formación		Horas de formación directivos hombres		Horas de formación directivos mujeres		Horas de formación mandos intermedios hombres		Horas de formación mandos intermedios mujeres		Horas de formación resto de plantilla hombres		Horas de formación resto de plantilla mujeres	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	157.098	91.186	4.172	1.420	1.422	612	14.762	6.996	4.330	2.104	77.948	46.757	54.464	33.297
Argentina	431.599	353.659	6.068	2.116	1.633	485	40.926	27.239	15.281	10.114	243.625	199.950	124.066	113.755
Brasil	1.801.097	1.044.302	33.634	21.258	22.678	10.077	49.407	34.302	29.999	22.250	829.492	461.333	835.887	495.082
Chile	55.125	135.035	1.127	873	128	185	6.877	11.411	1.778	5.457	28.591	71.985	16.623	45.125
Colombia	393.048	428.988	6.668	3.566	3.586	1.927	16.576	14.310	13.787	14.059	163.200	190.994	189.232	204.132
Ecuador	22.181	47.345	1.132	1.587	235	801	2.044	3.878	1.009	1.962	10.942	23.044	6.819	16.071
España	901.051	1.074.212	31.097	15.622	14.152	7.178	60.372	53.868	28.979	27.122	508.064	620.435	258.387	349.987
México	45.530	78.829	4.805	6.831	2.340	3.859	1.711	3.181	313	1.066	24.417	45.534	11.943	18.358
Perú	71.044	74.627	2.103	2.056	829	1.069	5.025	6.247	1.791	2.245	40.935	38.868	20.361	24.142
Reino Unido	145.018	147.021	3.833	1.969	1.941	746	17.282	14.868	9.646	6.430	65.945	69.851	46.370	53.156
Uruguay	16.125	18.571	1.010	787	415	129	1.297	610	1.502	661	6.575	7.877	5.327	8.508
Venezuela	28.825	50.303	558	1.082	327	840	2.283	3.276	2.084	4.379	12.368	18.099	11.205	22.629
Resto	12.228	5.047	441	430	139	125	2.832	2.239	1.214	1.161	4.004	501	3.598	591
HispanAm	1.063.476	1.187.357	23.471	18.898	9.492	9.296	76.739	70.150	37.545	39.943	530.653	596.350	385.576	452.719
Total Grupo	4.079.968	3.549.124	96.561	59.596	47.776	28.035	221.483	182.423	113.760	99.009	2.016.106	1.795.228	1.584.282	1.384.832

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, género y país

País	Horas de formación		Horas de formación directivos hombres		Horas de formación directivos mujeres		Horas de formación mandos intermedios hombres		Horas de formación mandos intermedios mujeres		Horas de formación resto de plantilla hombres		Horas de formación resto de plantilla mujeres	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	19	12	22	8	24	11	3	12	29	12	18	11	19	12
Argentina	30	26	37	15	40	13	40	27	45	30	28	25	29	28
Brasil	52	30	32	20	47	20	33	23	48	36	47	27	63	37
Chile	13	32	17	13	10	12	20	25	14	36	12	30	14	39
Colombia	71	67	63	36	68	35	69	48	77	74	64	59	80	79
Ecuador	20	46	19	35	13	53	19	40	14	33	22	47	20	49
España	32	38	28	14	29	14	33	27	32	28	33	40	30	40
México	24	43	21	32	22	37	21	49	22	89	25	47	25	39
Perú	13	14	17	20	15	21	16	23	15	22	13	13	12	15
Reino Unido	21	23	19	9	20	7	22	20	22	17	21	24	21	27
Uruguay	26	29	35	25	38	14	34	16	42	18	26	31	21	32
Venezuela	16	29	15	30	11	29	15	22	14	29	18	28	15	33
Resto	15	12	9	10	11	11	14	13	17	15	12	9	20	11
HispanAm	30	34	28	26	29	29	33	30	36	39	28	31	34	41
Total Grupo	36	32	28	18	33	19	31	25	35	30	34	30	41	36

REMUNERACIONES

Remuneraciones medias y su evolución desagregada por género, edad y categoría profesional

GRUPO TELEFÓNICA		Mujeres		Hombres		Brecha Salarial			
Categoría Profesional	Rango Edad	Remuneración Total Promedio (*)		Remuneración Total Promedio (*)		Salario Base (%)		Remuneración Total (%)	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Grupo		33.235	31.513	41.076	39.316	19,11%	19,26%	19,09%	19,85%
	50 o más	152.786	146.967	179.944	167.922	12,10%	9,42%	15,09%	12,48%
Ejecutivos	De 35 a 49	106.441	93.832	116.055	103.555	7,95%	7,18%	8,28%	9,39%
	Menores de 35	67.018	56.829	66.394	56.432	-1,80%	-1,32%	-0,94%	-0,70%
	50 o más	66.455	64.274	62.396	61.950	-7,37%	-5,35%	-6,51%	-3,75%
Mandos intermedios	De 35 a 49	54.387	49.952	56.372	50.266	1,07%	-0,25%	3,52%	0,62%
	Menores de 35	37.333	33.069	38.081	33.657	3,48%	4,23%	1,97%	1,75%
	50 o más	43.633	46.012	47.053	49.385	7,23%	5,63%	7,27%	6,83%
Otros profesionales	De 35 a 49	32.857	29.909	36.432	32.818	7,97%	6,70%	9,81%	8,86%
	Menores de 35	18.960	16.455	21.595	19.123	13,62%	15,57%	12,20%	13,95%

(*) A efectos de reportar la retribución total promedio de todos los Empleados de Telefónica, se han agrupado todas las posiciones ejecutivas de la Compañía bajo una misma categoría 'Ejecutivos', incluyendo en esta a directivos y gerentes, dado que el diseño del mix retributivo de ambas (remuneración fija, retribución variable anual, elegibilidad al plan de incentivo a largo plazo y otros conceptos) está alineado a la Política Global de Retribución del Grupo Telefónica. Política que tiene como máximo objetivo impulsar la consecución de los indicadores financieros de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad.

La retribución total promedio incluye todos los conceptos salariales pagados durante 2019 o 2020, según corresponda. Estos conceptos salariales son: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales, incentivos a largo plazo y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados durante el año.

La información hace referencia al 98% de la plantilla total a 31/12/2020. En 2020 se ha excluido Venezuela por la situación hiperinflacionista del país, 277 empleados de la empresa Tempotel y 25 expatriados.

Ratio de la Remuneración Total Promedio con respecto al Presidente Ejecutivo (CEO)

	Presidente Ejecutivo (CEO)	Ratio Remuneración Total Promedio (*)
2020	5.193.121	80:1

(*) El ratio de la remuneración total anual del Presidente Ejecutivo (CEO) y la remuneración total media de todos los empleados localizados en España resulta en un 80:1.

Este análisis considera la remuneración devengada durante el año 2020 por el Presidente Ejecutivo, a estos efectos, la suma de la retribución fija, la retribución variable a corto plazo, el incentivo a largo plazo y los beneficios; considerándose los mismos elementos para el conjunto de los empleados activos en España a 31 de diciembre de 2020.

Retribución total media de los consejeros por género

	Hombres		Mujeres	
	2019	2020 (1)	2019	2020
Consejeros	153.000	147.987	883.397	1.018.361

(1) Cifra estimada calculada considerando que la remuneración variable sea pagada al 100%.

Salario Mínimo pagado en TEF / SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,0	1,0
Argentina	2,3	2,3
Brasil	1,0	1,0
Chile	1,0	1,0
Colombia	1,0	1,0
Ecuador	1,0	1,0
España	1,0	1,0
México	4,0	3,2
Perú	1,0	1,0
Reino Unido	1,0	1,0
Uruguay	1,8	1,9

BRECHA SALARIAL BRUTA

Brecha Salarial Bruta y Ajustada

País	Empleados		% Hombre		% Mujer		Brecha Bruta		Brecha Ajustada ⁽³⁾	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Total Grupo ⁽¹⁾	111.173	109.703	62%	62%	38%	38%	19,09%	19,85%	3,10%	2,50%
Alemania	8.018	7.801	62%	63%	38%	37%	22,75%	20,63%	4,40%	3,93%
Argentina	14.459	13.599	68%	68%	32%	32%	6,81%	8,21%	1,57%	1,61%
Brasil	34.194	34.255	59%	58%	41%	42%	22,12%	23,34%	4,58%	3,65%
Chile	4.159	4.266	69%	69%	31%	31%	18,64%	12,91%	6,72%	3,86%
Colombia	5.277	6.160	53%	57%	47%	43%	26,24%	19,89%	5,92%	4,95%
Ecuador	1.099	1.026	61%	61%	39%	39%	21,88%	17,67%	-2,01%	-1,51%
España	28.348	28.268	64%	65%	36%	35%	14,88%	15,38%	3,41%	2,48%
México	1.874	1.840	68%	68%	32%	32%	5,77%	6,07%	1,04%	1,65%
Perú	5.419	5.185	67%	66%	33%	34%	5,21%	6,77%	3,02%	3,38%
Reino Unido	6.862	6.251	60%	61%	40%	39%	16,65%	14,07%	1,60%	1,18%
Uruguay	624	632	51%	50%	49%	50%	37,71%	32,20%	3,84%	2,37%
Resto ⁽²⁾	840	420	69%	65%	31%	35%	25,17%	29,42%	—	—

(1) Información de todos los países del Grupo Telefónica excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país, 277 empleados de la empresa Tempotel y 25 expatriados.

(2) Dentro de Resto se incluyen a otros países como: Bolivia, Bruselas, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumanía, Suecia, Suiza, EE.UU. En el caso de los datos de 2019, Resto también incluye Centroamérica.

(3) La brecha salarial de género ajustada se calcula utilizando un modelo de regresión matemática que relaciona la remuneración total promedio con otros factores además del género. Factores como el país, la categoría profesional, el área funcional en que trabaja el empleado, la antigüedad, la entidad legal y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial).

Cálculo de la brecha salarial

Para realizar el cálculo de la brecha salarial bruta, se ha considerado la remuneración total promedio de los hombres menos la remuneración total promedio de las mujeres, dividido entre la remuneración total promedio de hombres.

La remuneración total promedio incluye todos los conceptos retributivos pagados durante el año que se analiza. Dichos conceptos retributivos son:

>> Salario Base Anualizado

>> Remuneración Variable a corto plazo: Bonos, comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados

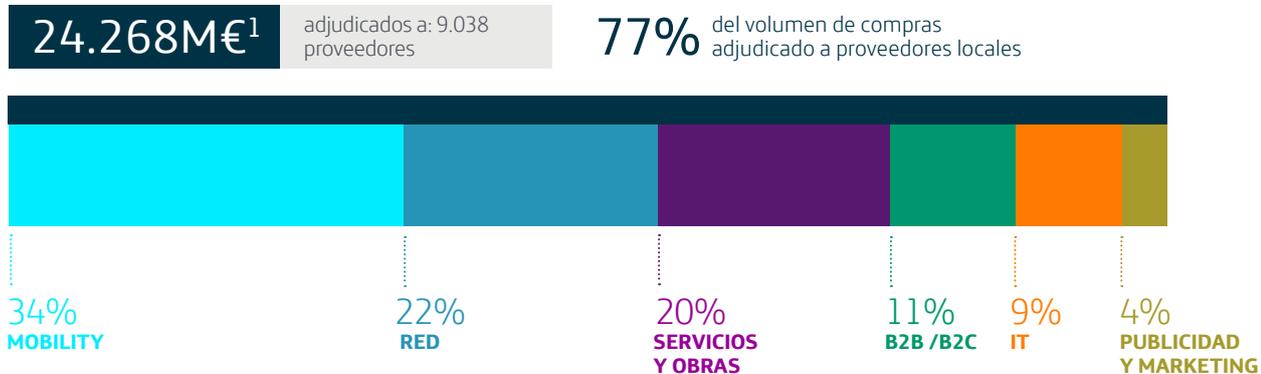
>> Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año

>> Remuneración Variable a largo plazo: Incentivos (acciones) pagados. El alcance de este análisis considera a todos los empleados activos del Grupo Telefónica al 31 de diciembre del año correspondiente.

Proveedores

Impacto de nuestra actividad en la sociedad

Volumen de compras adjudicado %/Total



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2020.

Resultados auditorías corporativas

Puntuación promedio obtenida por los proveedores según temática (en % de cumplimiento)

	2016	2020
Principios de Negocio Responsable	90%	90%
Recursos Humanos	89%	93%
Seguridad y Salud	88%	93%
Medioambiente	89%	89%

(1) Son considerados impactos significativos —sociales o medioambientales— las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

Resumen de indicadores clave

	Indicadores	2019	2020
Actividad	Volumen compras adjudicado.	25.274M	24.268M
	Proveedores adjudicatarios.	9.973	9.038
	% Compras adjudicado localmente.	83%	77%
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global.	1.969	1.700
	Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis.	1.131	1.157
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance.	100%	100%
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad.	15	9
	Total auditorías a proveedores.	18.359	16.105
	Proveedores de riesgo con planes de mejora.	687	560

Resumen de indicadores clave

Tipo de proveedor	Región/País	Auditorías y planes de mejora en marcha	Aspectos de riesgo auditados							
			Éticos	Laborales	Seguridad y Salud	Gestión Cadena de Suministro	Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso	Minerales de zonas en conflicto	Medio-ambientales	Seguridad, Privacidad y PdD
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	6 Países en Latinoamérica (1) y España.	LOCALES • 5.807 auditorías administrativas. • 9.197 auditorías <i>in situ</i> . • 213 proveedores con planes de mejora.		✓	✓			✓		
	Brasil, Colombia, España y Perú	CORPORATIVAS • 65 auditorías <i>in situ</i> . • 84 proveedores con planes de mejora(2).	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	10 Países en Asia Latinoamérica y este de Europa.	• 60 auditorías <i>in situ</i> : el 63% a proveedores TIER 2 o 3. • 34 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TELEFÓNICA ALEMANIA Por riesgo asociado al producto o servicio	Alemania	• 1 auditoría administrativa. • 1 proveedor con planes de mejora.			✓					
		• 2 auditorías <i>in situ</i> . • 2 proveedor con planes de mejora.								✓
TELEFÓNICA ARGENTINA Por riesgo asociado al producto o servicio	Argentina	• 3 auditorías <i>in situ</i> .							✓	
TELEFÓNICA BRASIL Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil	• 168 auditorías administrativas. • 102 proveedores con planes de mejora.							✓	
		• 88 auditorías <i>in situ</i> . • 86 proveedores con planes de mejora.								✓
TELEFÓNICA ESPAÑA Por riesgo asociado al producto o servicio	España	• 1 auditoría <i>in situ</i> . • 1 proveedor con planes de mejora.							✓	
TELEFÓNICA REINO UNIDO Proveedores de Red, Servicios y obras.	En diferentes países.	• 40 auditorías administrativas. • 30 proveedores con planes de mejora.							✓	
		• 668 auditorías <i>in situ</i> . • 2 proveedor con planes de mejora.			✓					
		• 3 auditorías <i>in situ</i> . • 3 proveedores con planes de mejora.								✓
		• 1 auditoría <i>in situ</i> . • 2 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
TELEFÓNICA VENEZUELA Por riesgo asociado al producto o servicio.	Venezuela	• 1 auditoría <i>in situ</i> .								✓
								Sociales	Medio-ambientales	
Total auditorías por aspecto								15.799	338	
Proveedores con planes de mejora								336	253	

(1) Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

(2) Se incluyen también aquellos proveedores auditados en 2019 con planes de mejora abiertos a cierre del ejercicio.

La decisión de cómo realizar las auditorías *in situ* siempre ha estado sujeta al cumplimiento de las restricciones de movilidad locales por el COVID-19 y a garantizar en todo momento la salud de las personas implicadas en el proceso.

Derechos Humanos

Resumen de indicadores clave

Indicadores*	2019	2020
Nº de empleados formados en derechos humanos a través del curso de principios de Negocio Responsable desde su lanzamiento	107.017	103.934
Nº de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos**	12	12
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos**	100	100
Nº de auditorías in situ de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad)	11.601	10.090
Nº de consultas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos a través del Canal de Negocio Responsable***	0	3

*Con respecto al número de acuerdos de inversión significativos firmados con cláusulas sobre derechos humanos: no ha habido ningún acuerdo de inversión significativo firmado por Telefónica S.A. a nivel corporativo durante el periodo de reporte. Se entiende por acuerdo de inversión significativo a aquellos que le hayan llevado a una posición de control de otra entidad y hayan iniciado un proyecto de inversión de capitales material para las cuentas financieras.

** El dato de 2019 hace referencia a las evaluaciones realizadas desde el 2013. El dato de 2020 son evaluaciones realizadas en ese año.

***Las denuncias fundadas del canal interno de denuncias relativas a aspectos de derechos humanos como privacidad, acoso laboral y discriminación se recogen en el capítulo de Ética y Cumplimiento (mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia).



Construir un futuro
más verde

Principales indicadores del desempeño ambiental

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015-2020
Total residuos generados (t)	26.666	23.421	26.571	26.128	41.717	46.912	75,9 %
Total residuos generados - peligrosos (t)	2.796	2.934	2.828	2.470	2.829	4.872	74,2 %
Total residuos generados - no peligrosos (t)	23.870	20.487	23.743	23.658	38.888	42.040	76,1 %
Residuos reciclados (%)	97	97	97	97	98	98	
Equipos reutilizados (t)	347	1.235	1.245	2.220	1.933	1.913	451,3 %
Consumo de agua (ML)	3.890	3.709	3.685	4.019	3.268	2.785	-28,4 %
Consumo total de energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516	6.863.728	-2,4 %
Electricidad+ Autogeneración (MWh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002	6.548.152	-1,0 %
Electricidad proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	87,5	
Tráfico gestionado total anual (PB)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406	87.770	410,1 %
Eficiencia energética (MWh/PB)	409	268	194	148	115	78	-80,9 %
Emisiones Alcance 1 (tCO2e)	297.042	291.787	295.622	252.937	237.620	212.682	-28,4 %
Emisiones Alcance 2 (basado en método de mercado) (tCO2e)	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719	725.326	530.684	-67,1 %
Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO2e)	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	743.366	-61,1 %
Emisiones de Alcance 3 (tCO2e)		2.606.625	2.460.656	2.296.042	2.124.279	1.909.321	-26,8 %
Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO2e)	514.405	869.742	778.878	987.226	1.009.853	911.070	77,1 %
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos) (tCO2e/M€)	34,82	27,77	26,06	24,30	19,89	17,26	-50,4 %

Ciclo de vida de la red responsable

PLANIFICACION Y CONSTRUCCION

Licencias y permisos ambientales	5.334
Medidas reducción impacto visual	484
Estaciones base con renovables	436

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Proyectos de eficiencia energética	173
Energía renovable (%)	87,5
Emisiones (1+2) (tCO2eq)	743.366
Nº Mediciones Campos Electromagnéticos	48.956
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	78

DESMANTELAMIENTO

Equipos de red reutilizados	855
Residuos Peligrosos (t)	4.872

Total Residuos reciclados (%)	98%
--------------------------------------	------------

Energía y Cambio Climático

Desempeño 2020 - Global

KPI	Objetivo	Valor año base		Valor 2020		Evolución
	2025					
Consumo de energía por tráfico	-90%	408,7	MWh/PB	78,2	MWh/PB	-80,9%
Emisiones GEI (alcance 1+2)	-70%	1,91	MtCO2	0,74	MtCO2	-61,1%
Emisiones Alcance 3	-39%	2,61	MtCO2	1,91	MtCO2	-26,8%
% Consumo electricidad renovable	85%	20,8	%	87,5	%	

Desempeño 2020 - 4 Principales mercados

KPI	Objetivo	Valor año base		Valor 2020		Evolución
	2025					
Consumo de energía por tráfico	-90%	366,1	MWh/PB	79,1	MWh/PB	-78,4%
Emisiones GEI (alcance 1+2)	-90%	1,1	MtCO2	0,25	MtCO2	-78,1%
Emisiones Alcance 3	-39%	1,53	MtCO2	1,13	MtCO2	-25,9%
% Consumo electricidad renovable	100%	30,1	%	100	%	

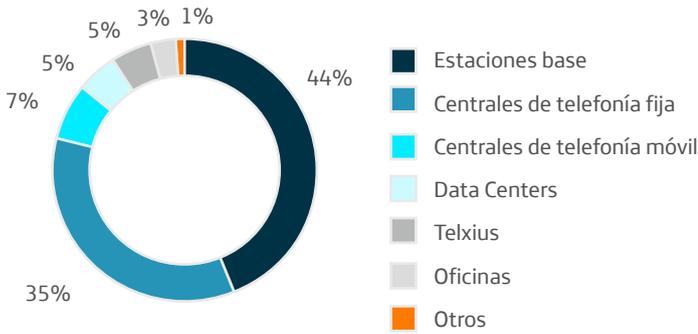
Energía	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo total de Energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516	6.863.728
Consumo Electricidad + Autogeneración (MWh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002	6.548.152
Combustible y Calefacción Urbana (MWh)	418.658	474.670	439.521	447.358	384.514	315.576
Electricidad proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	87,5
Tráfico gestionado total anual (Peta-bytes)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406	87.770

Principales indicadores de energía y cambio climático

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,8%	46,8%	47,9%	59,2%	81,6%	87,5%
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	409	268	194	148	115	78
% Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	-	-34,5%	-52,6%	-63,8%	-71,8%	-80,9%
Emisiones GEI alcance 1+2 (market method) (tCO ₂ eq)	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	743.366

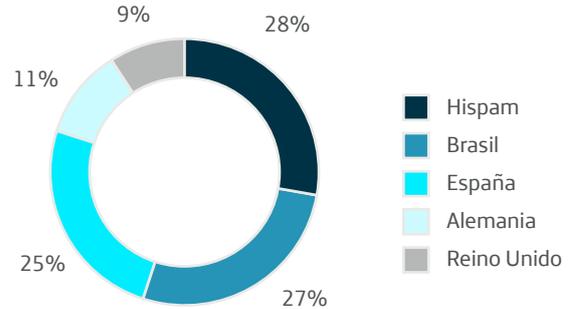
Ahorro de energía en proyectos de eficiencia energética

Total 192,4 GWh



Consumo por país

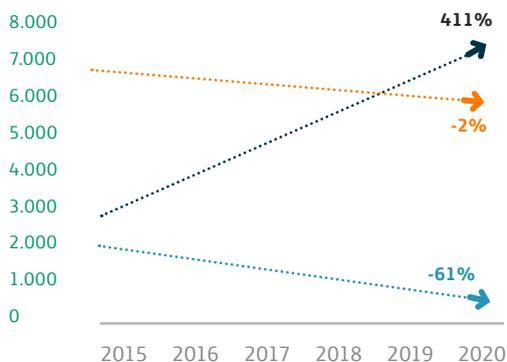
Total de consumo 6.548 GWh



Energía

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo total de Energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516	6.863.728
Consumo Electricidad + Autogeneración (MWh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002	6.548.152
Combustible y Calefacción Urbana (MWh)	418.658	474.670	439.521	447.358	384.514	315.576
Electricidad proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	87,5
Tráfico gestionado total anual (Petabytes)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406	87.770

Emisiones y energía

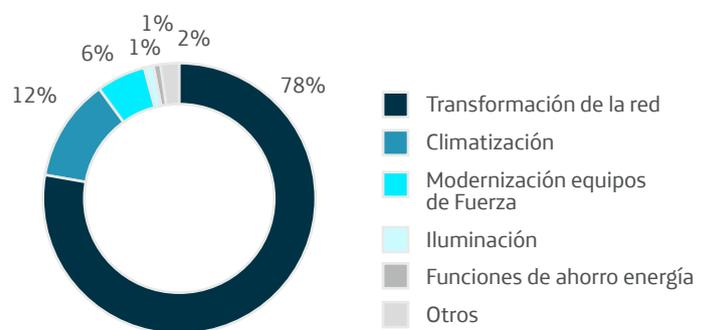


- - - - - Emisiones GEI (Alcance 1+2) ktCO₂
 - - - - - Consumo Energético (GWh)
 - - - - - Tráfico (PB)

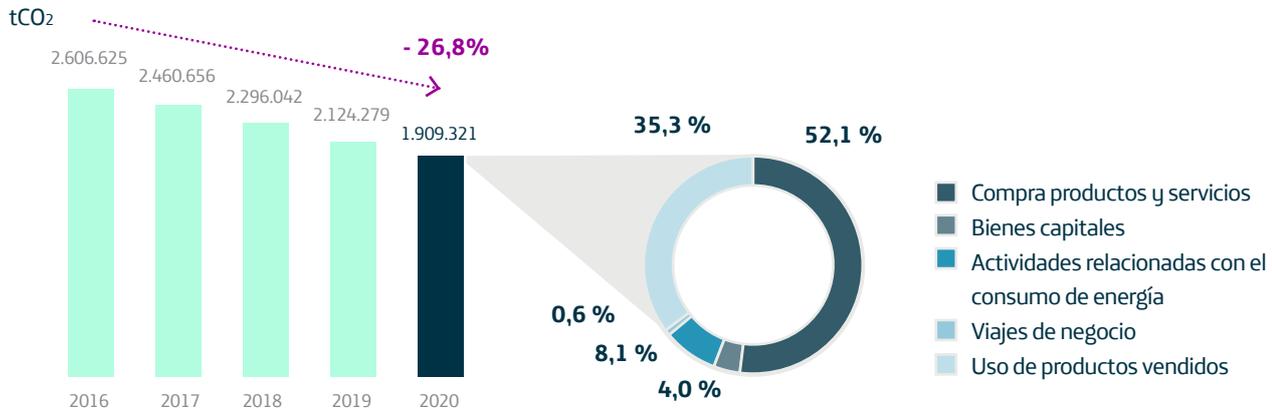
Tráfico

Ahorro de energía en proyectos de eficiencia energética

Total 192,4 GWh



Emisiones de Alcance 3



Emisiones

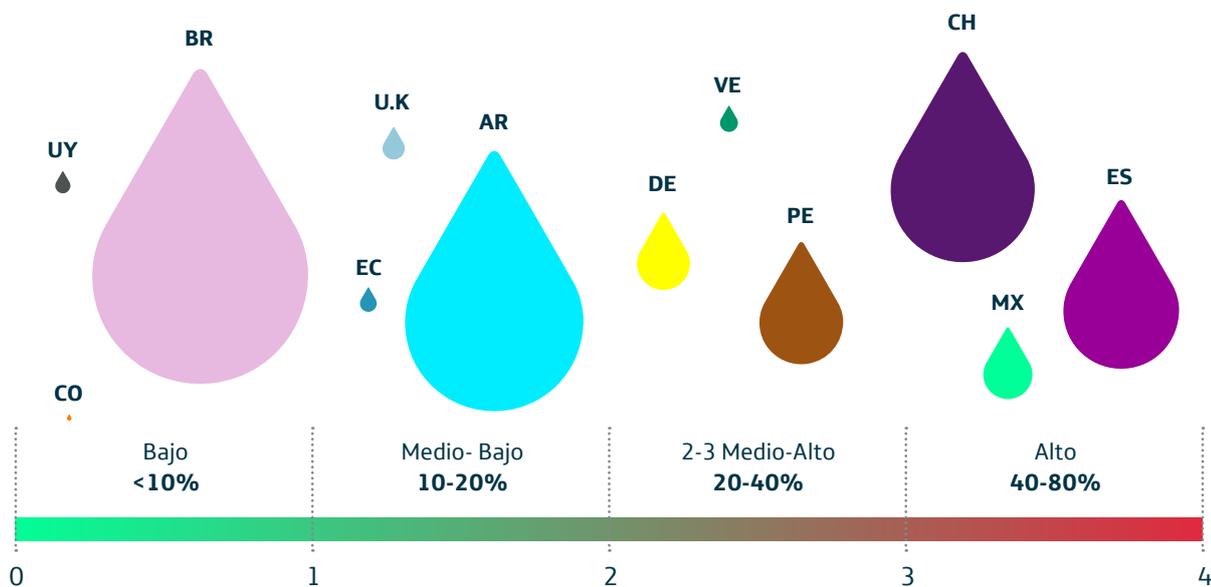
Emisiones	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolución Año base/2020
Alcance 1	tCO ₂ e	297.042	291.787	295.622	252.937	237.620	212.682	-28,4%
Alcance 2 (basado en el método de mercado)	tCO ₂ e	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719	725.326	530.684	-67,1%
Alcance 1 + 2	tCO ₂ e	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	743.366	-61,1%
Emisiones compensadas ⁽¹⁾	tCO ₂ e	-	-	-	-	-	78.101	NA
Emisiones netas ⁽²⁾	tCO ₂ e	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	665.265	NA
Alcance 3	tCO ₂ e		2.606.625	2.460.656	2.296.042	2.124.279	1.909.321	-26,8%
Emisiones evitadas por consumo energía renovable	tCO ₂ e	514.405	869.742	778.878	987.226	1.009.853	911.070	77,1%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos M€)	tCO ₂ e/M€	34,82	27,77	26,06	24,30	19,89	17,26	-50,4%

(1) Emisiones compensadas por compra de créditos de carbono en proyectos certificados.

(2) Emisiones netas tras la compensación por medio de compra de créditos de carbono [Alcance 1 + 2(mercado) – Emisiones compensadas].

Economía circular

Consumo de Agua de Telefónica Vs. Estrés Hídrico^(*)



Fuente: Aqueduct Baseline Water Stress Atlas, del Instituto de Recursos Mundiales: <https://www.wri.org/applications/aqueduct/country-rankings/>

(*) El tamaño de las gotas refleja el consumo de agua por país en contraposición al porcentaje de estrés hídrico.

Consumo de agua en todas las zonas (ML)

2018	2019	2020
4.019	3.268	2.785

Consumo de agua en zonas con alto estrés hídrico (ML)

Consumo de agua en países con alto estrés hídrico según el Aqueduct Baseline Water Stress Atlas, del Instituto de Recursos Mundiales (España, Chile y México)

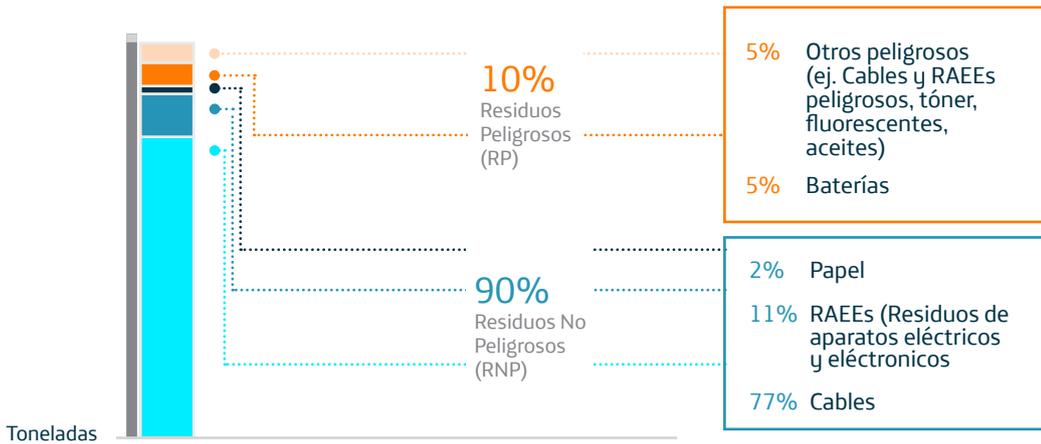
2018	2019	2020
1.332	806	750

Avanzar hacia una compañía *Cero Residuos*¹

Residuos Totales

Totales **46.912 t.**

98%
Reciclado



Toneladas

¹ Cero residuos a vertedero

Equipos reutilizados

Totales **3.974.084 unidades**

Routers y Decodificadores		3.762.298 Unidades
Teléfonos Móviles		209.388 Unidades
Equipos donados		1.543 Unidades
Equipos operacionales y oficinas		855 Unidades

Residuos de Telefónica

	2018	2019	2020
Total residuos generados (t) (excluye reúso al no considerarse residuo por no finalizar su vida útil)	26.128	41.717	46.912
Residuos No Peligrosos (%)	91%	93%	90%
Residuos Peligrosos (%)	9%	7%	10%

Tratamientos priorizados según Principio de jerarquía de residuos

Equipos reutilizados (t)	2.220	1.933	1.913
Residuos reciclados (t)	25.357	41.051	45.972
Residuos valorizados (t)	22	34	18
Otros tratamientos (t)	68	83	554
Residuos vertedero e incineración (t)	681	550	368

Residuos no destinados a eliminación. Incluye reciclaje, reúso y otros tratamientos

Total de residuos no destinados a eliminación (t)	27.645	43.066	48.439
Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)	25.267	40.350	43.628
Residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)	2.378	2.716	4.811

Residuos destinados a eliminación. Incluye valorización energética, incineración y vertido

Total de residuos destinados a eliminación (t)	703	584	386
Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)	611	471	324
Residuos peligrosos destinados a eliminación (t)	93	113	61

Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

Excluye residuos de construcción y demolición al no ser residuos peligrosos y no representar más del 5% sobre el total de residuos generados por lo que no se considera material dentro del reporte.

Desglose residuos por tipo y método de eliminación

	2018	2019	2020
Residuos No Peligrosos (RNP)			
Total RNP producidos (t)	23.658	38.888	42.040
RNP Reciclados (t)	23.012	38.352	41.213
RNP Valorización energética (t)	—	31	1
RNP Otros tratamientos (t)	35	65	502
RNP Vertedero e incineración (t)	611	440	323
Residuos Peligrosos (RP)			
Total RP Producidos (t)	2.470	2.829	4.872
RP Reciclados (t)	2.345	2.698	4.758
RP Valorización energética (t)	22	3	17
RP Otros tratamientos (t)	33	18	53
RP Vertedero e incineración (t)	71	110	45

Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

Excluye residuos de construcción y demolición al no ser residuos peligrosos y no representar más del 5% sobre el total de residuos generados por lo que no se considera material dentro del reporte.

Telefonica

síguenos en:



2020 © Telefónica S.A.