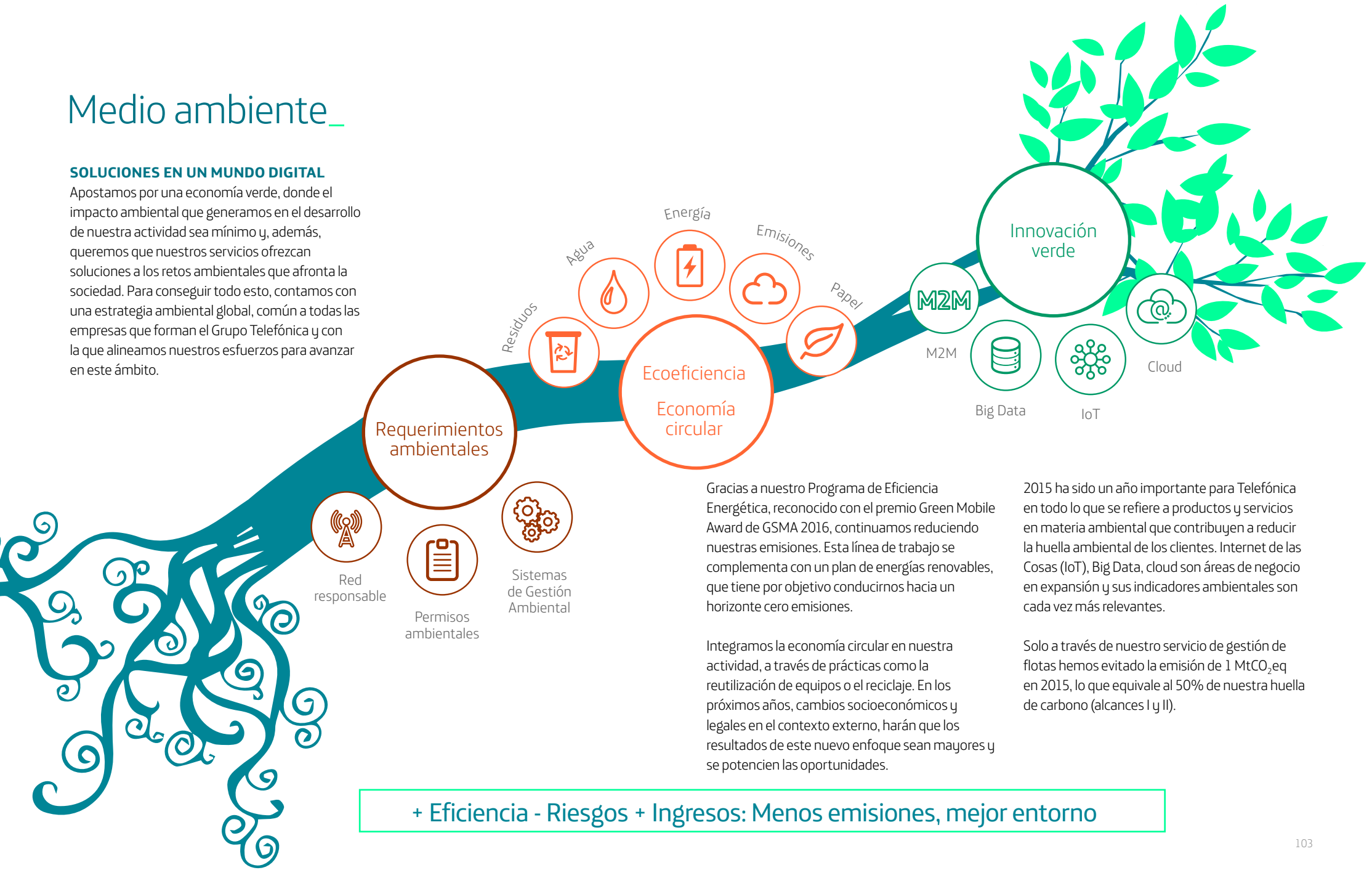
8

Compromiso con el medio ambiente_

Medio ambiente_

SOLUCIONES EN UN MUNDO DIGITAL

Apostamos por una economía verde, donde el impacto ambiental que generamos en el desarrollo de nuestra actividad sea mínimo y, además, queremos que nuestros servicios ofrezcan soluciones a los retos ambientales que afronta la sociedad. Para conseguir todo esto, contamos con una estrategia ambiental global, común a todas las empresas que forman el Grupo Telefónica y con la que alineamos nuestros esfuerzos para avanzar en este ámbito.



Gracias a nuestro Programa de Eficiencia Energética, reconocido con el premio Green Mobile Award de GSMA 2016, continuamos reduciendo nuestras emisiones. Esta línea de trabajo se complementa con un plan de energías renovables, que tiene por objetivo conducirnos hacia un horizonte cero emisiones.

Integramos la economía circular en nuestra actividad, a través de prácticas como la reutilización de equipos o el reciclaje. En los próximos años, cambios socioeconómicos y legales en el contexto externo, harán que los resultados de este nuevo enfoque sean mayores y se potencien las oportunidades.

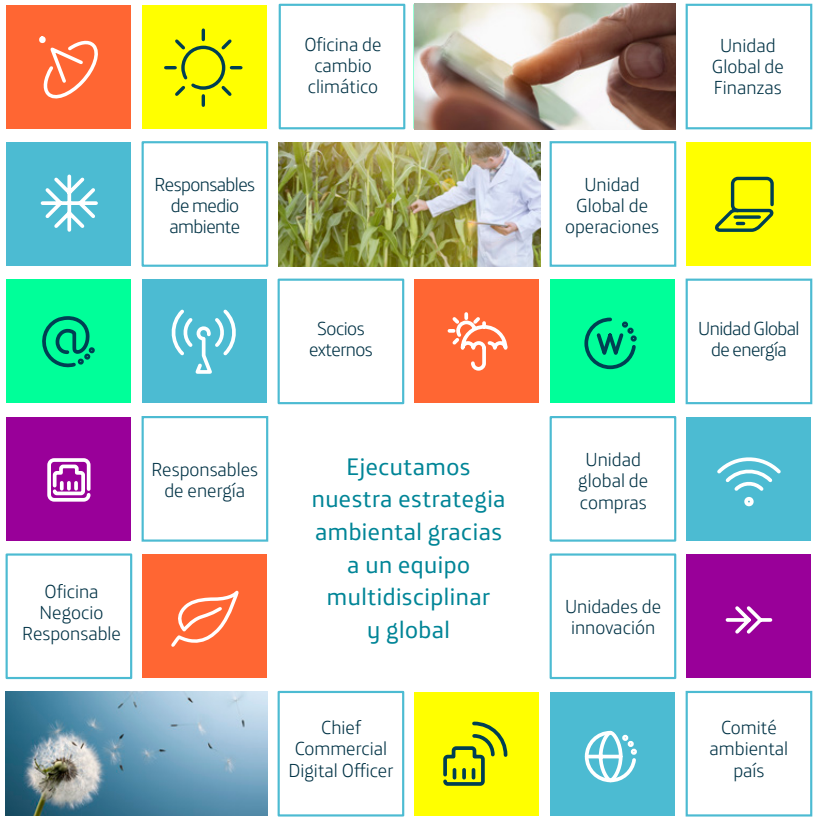
2015 ha sido un año importante para Telefónica en todo lo que se refiere a productos y servicios en materia ambiental que contribuyen a reducir la huella ambiental de los clientes. Internet de las Cosas (IoT), Big Data, cloud son áreas de negocio en expansión y sus indicadores ambientales son cada vez más relevantes.

Solo a través de nuestro servicio de gestión de flotas hemos evitado la emisión de 1 $MtCO_2eq$ en 2015, lo que equivale al 50% de nuestra huella de carbono (alcances I y II).

+ Eficiencia - Riesgos + Ingresos: Menos emisiones, mejor entorno

GOBERNANZA

Contamos con un equipo multidisciplinar, a nivel global y en las Compañías del Grupo, responsables de llevar a cabo nuestra estrategia en los diferentes niveles de responsabilidad. La estrategia ambiental es responsabilidad del Comité de Administración en el marco del Plan de Negocio Responsable.



MATERIALIDAD

En base a nuestro análisis de materialidad, los temas ambientales que mayor repercusión tienen en nuestra actividad y en la de nuestros grupos de interés y que, por tanto, deben ser destacados en esta memoria, son:

MATERIALIDAD AMBIENTAL

	Cadena de suministro	Procesos internos	Clientes
Consumo de energía			
Servicios e innovación Green			
Emisiones de carbono			
Economía circular			
Energía renovable			X
Campos electromagnéticos			
Despliegue responsable de Red			
Sistemas de gestión ambiental			
Adaptación al cambio climático			
Agua			

▶ Muy alta prioridad ▶ Alta prioridad ▶ Prioridad media X No aplicable

NUESTRO IMPACTO

2015

ENERGÍA	AGUA	RESIDUOS
6.439 GWh Var. 2014: -0,51% / acceso	3,9 hm^3 Var. 2014: -7,24% / acceso	25.896 t Var. 2014: +12,5% / acceso
EMISIONES alcance 1	**EMISIONES alcance 2**	
95.677 tCO_{2eq} Var. 2014: +2,08% / acceso	1.908.230 tCO_{2eq} Var. 2014: -0,42% / acceso	

ENERGÍA RENOVABLE	RESIDUOS RECICLADOS	INVERSIÓN AMBIENTAL
16% Var. 2014: +1%	97%	16 M€
EMISIONES evitadas por eficiencia energética	**ENERGÍA ahorrada por eficiencia energética**	
41.114 tCO_{2eq} Var. 2014: +37.414 tCO_{2eq}	162 GWh Var. 2014: +150 GWh	
INGRESOS por servicios green	**EMISIONES evitadas por servicio gestión de flotas**	
130 M€	1 $MtCO_{2eq}$	

SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

ISO**14001** CERTIFICADOS

2015

OBJETIVO % INGRESOS CON CERTIFICACIÓN

GESTIÓN AMBIENTAL

Anualmente, en base al principio de precaución, analizamos los riesgos ambientales y de cambio climático en todas nuestras operaciones bajo el modelo global de riesgos de la Compañía, a fin de reducirlos y además identificar oportunidades de mejora. Los posibles riesgos están asociados a aspectos regulados por la legislación ambiental, como residuos o ruido, la vulnerabilidad a desastres climáticos de nuestra Red o los costes de la energía. Para su control, nuestra Compañía tiene establecidos diferentes mecanismos como prácticas comunes de gestión ambiental que van más allá de la normativa y un programa de eficiencia energética global. En 2015 en Telefónica no tuvimos ninguna sanción ambiental relevante en esta materia.

Los sistemas de gestión ambiental nos ayudan a controlar los riesgos ambientales, a la vez que aportan oportunidades vinculadas a la ecoeficiencia y permiten a nuestra Compañía reducir la huella ambiental. En la actualidad, el 65% de la empresa ya cuenta con sistemas de gestión ambiental conforme a la norma internacional ISO 14001, avalados por una certificación externa. Además, en 2015 aprobamos una nueva Política Ambiental y continuamos trabajando para alcanzar nuestro objetivo de certificar el 100% de nuestras operadoras por una entidad externa en 2017.

Estamos haciendo un esfuerzo importante para trasladar las mejores prácticas ambientales a nuestras operadoras en Latinoamérica. Así, Telefónica Brasil, nuestra operadora más importante de la región, certificará su sistema de gestión ambiental a principios de 2016.

UNA RED RESPONSABLE

Es en nuestra Red donde se concentra el mayor impacto ambiental debido a su consumo energético, pero también en lo relacionado con elementos físicos, como el impacto visual o los residuos. Para un despliegue y mantenimiento de Red responsable aplicamos las mejores prácticas disponibles y gestionamos todos los aspectos ambientales de la misma desde el diseño al desmantelamiento.

Por ejemplo, compartimos, siempre que es posible, la ubicación de nuestras instalaciones con otras operadoras o empresas gestoras de torres de comunicación. Esto redunda en un menor impacto visual, energético y en una reducción en la generación de residuos. Esta práctica está cada vez más extendida dentro de Telefónica, por ello, durante 2015, 33.878 de nuestras estaciones base eran compartidas.

MÁS INFORMACIÓN

Consulte la sección 'Gestión ambiental' en nuestra web corporativa.

DESPLIEGUE RESPONSABLE DE RED

PLANIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

- 1.470 Licencias y permisos ambientales
- 600 K€ Estudios impacto ambiental
- 412 Medidas reducción impacto visual
- 5.259 Estaciones base remotas con energía renovable
- 2,8 M€ Reducción de impacto visual

OPERACIÓN

- 34.162 UD Mediciones campos electromagnéticos
- 4,6 M€ Adecuación ambiental
- 33.878 Estaciones base compartidas
- 118 Proyectos de eficiencia energética
- 812.257 € Medidas impacto acústico

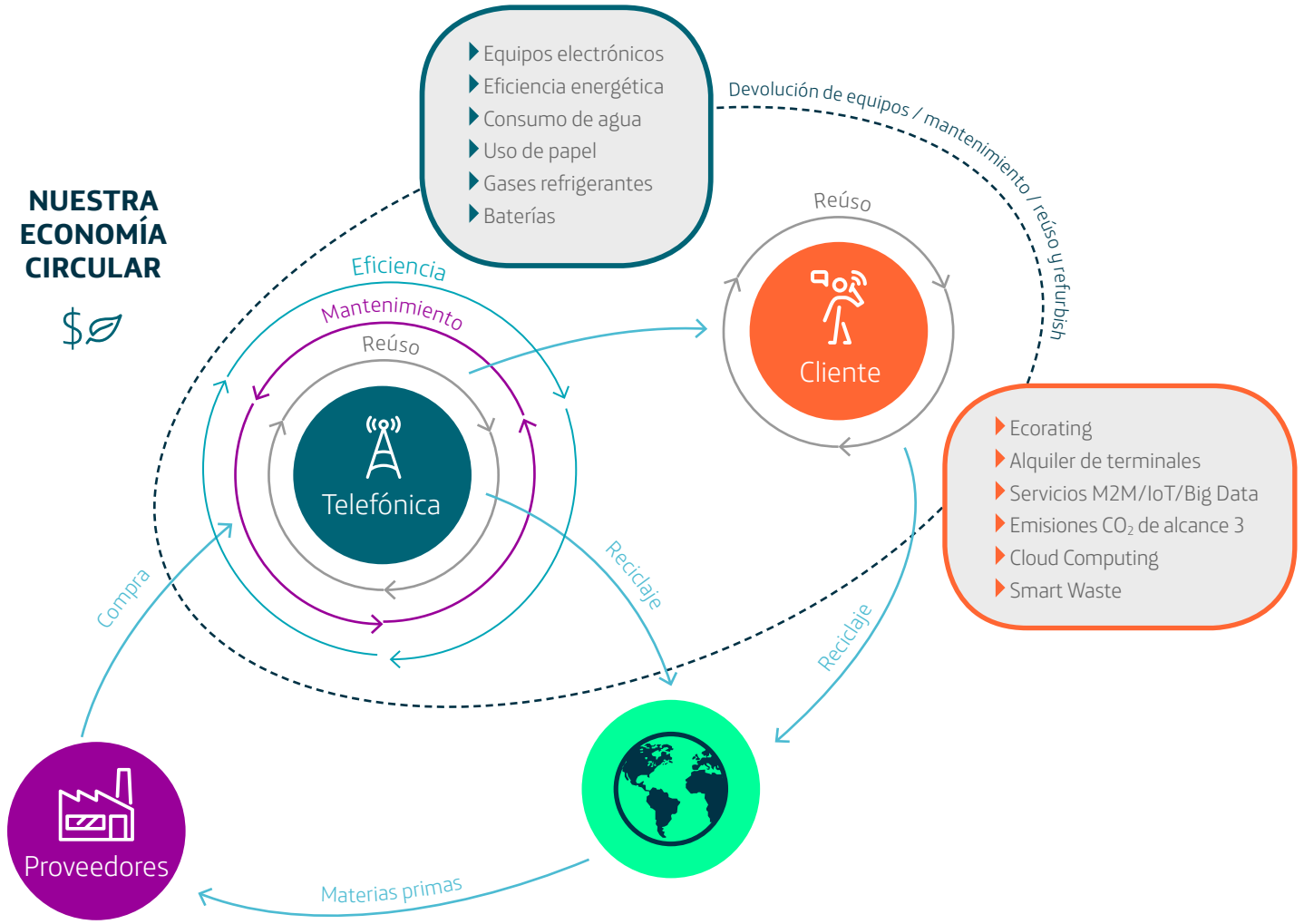
DESMANTELAMIENTO

- 1.892 t RAEE Operaciones reciclados
- 37 M€ Venta residuos operaciones
- Reutilización interna de equipos

Economía circular_

La economía circular emula el comportamiento de los ecosistemas, en los que no hay desechos y el equilibrio y sostenibilidad del sistema se basa en las relaciones de los distintos actores. Las posibilidades que ofrece para las empresas son muchas; por ello, desde Telefónica ya integramos en gran medida esta filosofía en nuestras actividades, a través del reúso y reciclaje, pero además en nuestra cadena de valor a través de prácticas como compras bajas en carbono, el alquiler de terminales o el ecorating entre otros.

Llevamos a cabo distintas estrategias para optimizar el consumo de nuestros recursos en toda la cadena de valor y promover, además, que los bienes usados vuelvan al ciclo productivo. Estas iniciativas se centran principalmente en los procesos de Red y cliente, los mayores demandantes de materiales y recursos. Además, ponemos foco en el desarrollo de servicios digitales, donde existen posibilidades para la economía circular, como el Smart Waste.



PRINCIPIOS DE LA ECONOMÍA CIRCULAR EN TELEFÓNICA

- Materiales y recursos renovables y ecoeficientes
- Compartir y reutilizar
- Ecoeficiencia y ecodiseño, menos residuos
- Cierre del círculo, reciclaje
- Virtualización, desmaterialización
- Innovación

COMPRA RESPONSABLE

Poco a poco vamos incorporando prácticas para reducir el consumo de recursos, además de intentar adquirir materiales menos contaminantes. Así, por ejemplo, hemos incorporado el TCO (Total Cost Ownership) para la compra baja en carbono, hemos fijado criterios mínimos comunes en cuanto a las sustancias y materiales de los aparatos electrónicos; y compramos bienes reciclados o sostenibles.

Además, apostamos por un consumo de papel responsable, fomentando el uso de papel reciclado y que el papel de fibra virgen tenga un origen sostenible, a través de sellos como FSC (en España, Argentina, Brasil, Alemania, Colombia, Ecuador(*) y Uruguay). Nuestro consumo de papel ascendió en 2015 a 1.163 t, de las cuales, cerca de 230 t fueron de papel reciclado lo que evitó 129 t de CO_2.

Más información 'Gestión de la cadena de suministro'.

ECOEFICIENCIA INTERNA

Las prácticas ecoeficientes nos permiten dar más servicios a un mayor número de clientes, a la vez que reducimos nuestra huella sobre el medio ambiente. El consumo de recursos se reduce gracias a prácticas como un mantenimiento adecuado o mediante la reutilización de equipos a nivel interno.

El consumo de energía tiene, por su relevancia, el capítulo específico 'Energía y cambio climático'.

En cuanto a nuestro consumo de agua, principalmente se debe al uso sanitario y, en menor medida, a la climatización. Cada una de nuestras operaciones realiza medidas específicas para reducir su consumo, especialmente en aquellos lugares donde el estrés hídrico es mayor, como por ejemplo en las ciudades de México D. F. y Sao Paulo, o en países como España. En estos casos, nuestra Compañía desarrolla planes específicos de gestión sostenible del agua. Gracias a esto, en 2015 hemos reducido nuestro consumo global de agua un 5%.

Otro ejemplo de ecoeficiencia es la digitalización de las facturas de nuestros clientes gracias a las nuevas tecnologías. En 2015, 45 millones de clientes han elegido este modelo de factura.

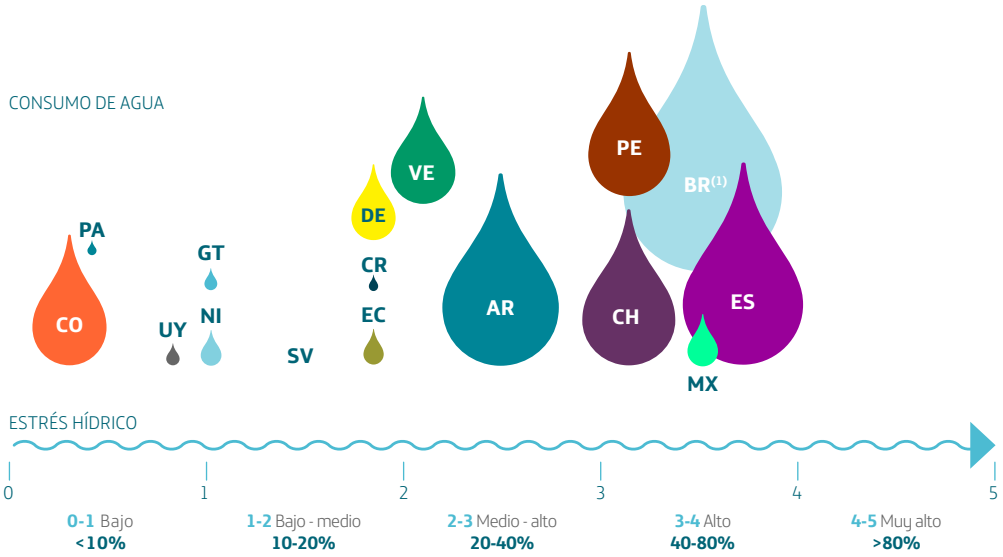
RESIDUOS Y EQUIPOS EN DESUSO

En toda nuestra actividad (Red, oficinas y clientes) generamos residuos y equipos en desuso, los cuales representan un aspecto muy relevante de nuestra gestión ambiental y son claves en la economía circular. Algunos pueden tener componentes peligrosos, como las baterías, mientras que otros tienen otros riesgos asociados, como los residuos electrónicos o *e-waste*. Por ello, desde hace varios años realizamos auditorías internas y a proveedores, sobre residuos, con el objetivo de velar porque se gestionen con las máximas garantías, poniendo énfasis en mejorar su trazabilidad.

Nuestra principal apuesta es reducir la generación de residuos y promover una economía circular, apoyando la reutilización y el reciclado. Para conseguirlo, fomentamos prácticas que promueven la reutilización de equipamiento, tanto interno como de nuestros clientes, cuando es posible.

Cuando la reutilización no es una opción, el reciclaje es la mejor alternativa para el tratamiento de los residuos. Así, en 2015 generamos 25.896 t de residuos, de los cuales el 97,2% fueron reciclados.

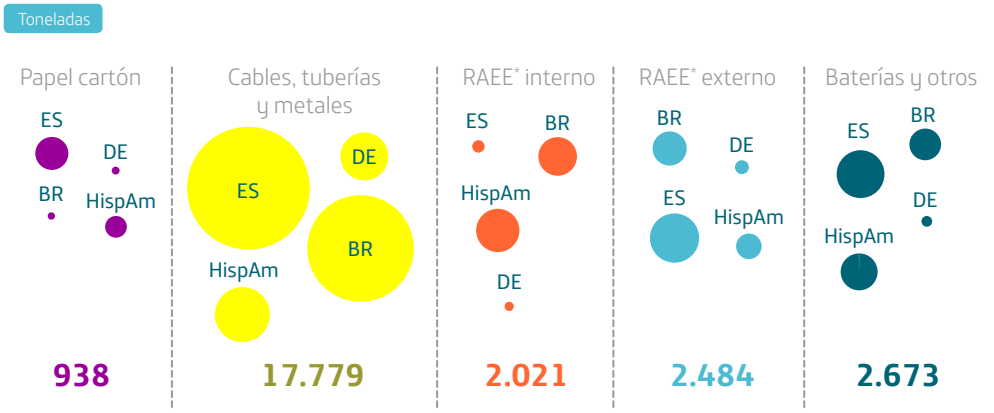
CONSUMO DE AGUA DE TELEFÓNICA VS. ESTRÉS HÍDRICO



Fuente: World Resources Institute. (1) Ciudades de Brasil

(*) Solo el 50%.

RESIDUOS EN TELEFÓNICA

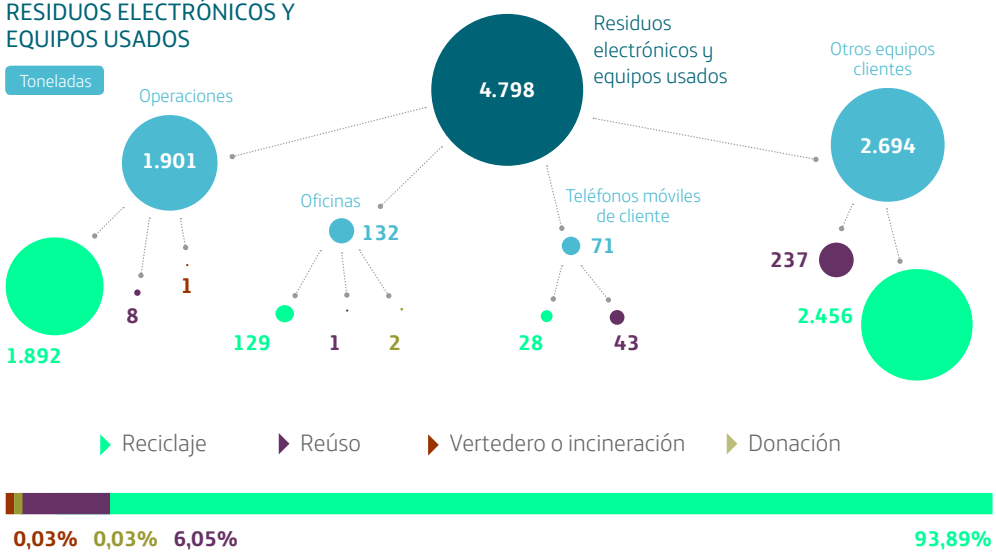


Residuos totales reciclados **97,2%**

Residuos totales vertedero **2,8%**

* RAEE: Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

RESIDUOS ELECTRÓNICOS Y EQUIPOS USADOS



Cerca del 70% de nuestros residuos son cables que se originan en el proceso de transformación de nuestra Red. Su reutilización no es posible pero sí su reciclaje, por lo que el 97% son reciclados por empresas especializadas. El aumento de la generación de estos residuos en Brasil, provocado por la incorporación de GVT a nuestra operadora Telefónica Brasil, es la causante del incremento en el total de residuos durante 2015.

RESIDUOS ELECTRÓNICOS

Según Naciones Unidas, de los 42 millones de toneladas de residuos electrónicos o e-waste que se generan al año, solo el 12% se recicla, siendo los que más están en aumento. Por ello, en Telefónica consideramos que la solución a este problema debe afrontarse desde la responsabilidad compartida por todos los actores implicados. Nuestra contribución al cambio se fundamenta en estos principios:

- Realizar prácticas de reutilización y reciclaje.
- Fomentar el desarrollo de un marco normativo propicio a la reutilización y el reciclaje.
- Garantizar un tratamiento adecuado con controles a nuestra cadena de suministro.
- Ofrecer a nuestros clientes información ambiental durante la compra (Ecorating) y alternativas para sus teléfonos usados.
- Promover el mejor ecodiseño a través de estándares internacionales.

Gracias a esto, casi el 94% de los dispositivos usados en nuestras operaciones y por nuestros clientes han sido reciclados, y más del 6% reutilizados. El impulso de la economía circular conllevará un aumento en la reutilización durante los próximos años.

CLIENTES

Queremos ayudar a nuestros clientes a sumarse a la economía circular y a reducir su impacto ambiental. Así, facilitamos la reutilización de terminales, a través del *leasing* o alquiler o iniciativas de *refurbish*, además de fomentar el reciclaje de sus teléfonos y aportarles información ambiental de los terminales a través del *ecorating*, lo que les permite elegir el terminal más ecoeficiente.

Promovemos el reúso de terminales, a través de programas en los que nuestros clientes pueden entregar su móvil, todavía operativo pero que desean cambiar, a cambio de un incentivo económico. Prolongamos así su vida útil colaborando con *partners* especializados. El pasado año se recogieron 52.000 terminales en España y 100.000 en 7 países de Latinoamérica, siendo el 94% de ellos funcionales. Este programa se extenderá a 9 países en 2016 y se espera que se multiplique por 4 el número de terminales en 3 años. Gracias a este proyecto, además, se está promoviendo el avance en la prestación de servicios, con el paso de equipos 2G a 4G en Latinoamérica.

A través de nuestros servicios también fomentamos la economía circular. En este sentido, la virtualización reduce el consumo de materias primas y recursos; además tenemos ya servicios M2M como Smart Waste, con los que ayudamos a mejorar la gestión de los residuos municipales (85% reciclaje, 60% incidencias, 18% gasto en mantenimiento).

Son muchas las posibilidades de esta economía circular y estamos en disposición de aprovecharlas y aportar soluciones a través de la innovación sostenible.

Energía y Cambio Climático_

Queremos la Red más eficiente y limpia en términos de energía y carbono.

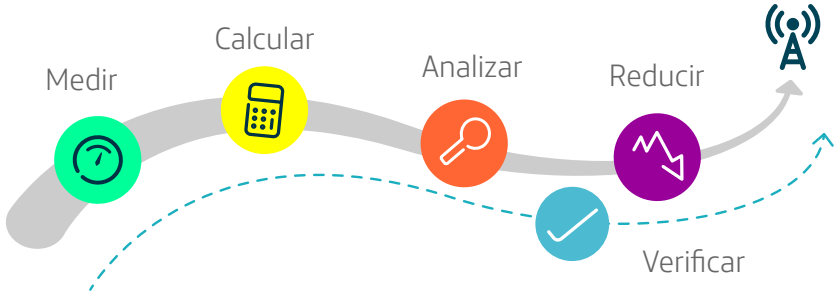
El cambio climático es uno de los retos más acuciantes de la sociedad actual, afecta a la calidad de vida y al planeta en su conjunto. Por ello, es urgente potenciar un crecimiento económico que dependa menos del carbono. Somos conscientes del papel que como telco digital podemos jugar en la búsqueda de soluciones a través de nuestros servicios, pero también de la responsabilidad en la reducción de nuestra propia huella de carbono.

Con este objetivo, creamos en 2008 una Oficina Global de Cambio Climático y fijamos unos objetivos ambiciosos de energía y emisiones, que han hecho posible que hoy más de 100 personas trabajen para conseguirlos.

En 2015 parte de estos objetivos finalizan, es por tanto momento de análisis. El Plan de Eficiencia Energética ha supuesto un ahorro de más de 64 millones de euros desde 2010, y nuestra intensidad energética se ha reducido en un 25%. Si bien no se ha logrado el objetivo inicial de reducción del 30%, el resultado es muy positivo.

Todo ello nos anima a seguir en esta línea y estamos fijando ya un nuevo marco de objetivos a 2020, que marcarán la siguiente hoja de ruta en eficiencia energética y también en energías renovables.

Las energías renovables son necesarias para lograr descarbonizar nuestra actividad y reducir la huella de carbono en términos absolutos. Hoy, esta transición ha comenzado, y más del 16% de la energía proviene ya de fuentes renovables, principalmente en Brasil y Alemania. Estamos definiendo un Plan de Energías renovables, que a través de la compra de electricidad de origen renovable, la microgeneración y Acuerdos de Compra de Energía, conduzca a la empresa a un horizonte cero emisiones.



Medimos nuestro consumo de energía y **calculamos** nuestra huella de carbono. **Analizamos** e identificamos nuevas oportunidades de reducción de energía y emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) e implantamos proyectos de eficiencia energética y energía renovable en cada una de nuestras operaciones. Gracias a ello, **reducimos** el consumo operacional de energía y el impacto ambiental de nuestras actividades.

MEDIR

Medimos nuestro consumo energético y monitorizamos la Red instalando medidores inteligentes en nuestras instalaciones. Gracias a ellos, podemos conocer de forma más precisa el consumo, identificar fallas en la Red y optimizar el gasto operacional de energía.

Monitorización de centrales en Telefónica España

Durante 2015, llevamos a cabo la monitorización del Centro Nacional de Supervisión y Operación (CNSO) en Madrid. El edificio fue monitorizado para medir consumos energéticos, patrones de consumo horario (diario y estacional), junto con variables ambientales y características térmicas del edificio. En paralelo realizamos estudios de carga del edificio, para medir el grado de correlación entre los consumos y la ocupación de este. La información obtenida en los medidores es volcada después a una tecnología de Big Data con el objetivo de analizar, parametrizar y homogeneizar el comportamiento y la respuesta del edificio a las necesidades de uso.

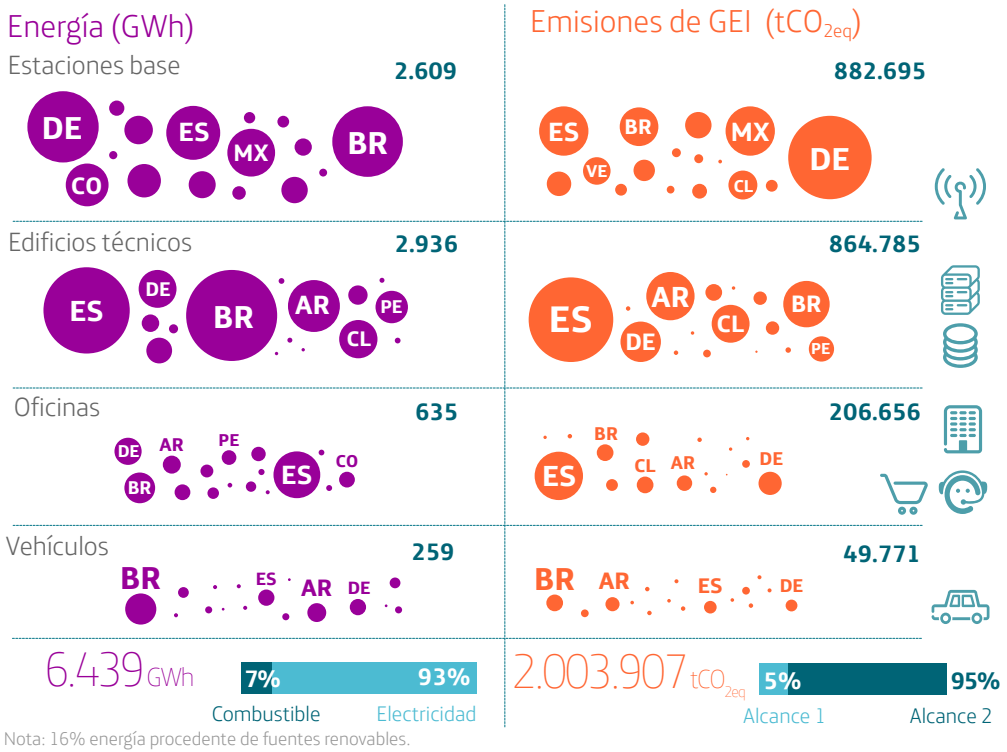
CALCULAR

Calculamos nuestro consumo energético total, así como las emisiones de gases de efecto invernadero para cada uno de los alcances uno, dos y tres, de acuerdo a un modelo global basado en el Protocolo de GEI, la Norma ISO 14064 y la recomendación ITU-T L.1420.

Liderazgo en Carbon Disclosure Project

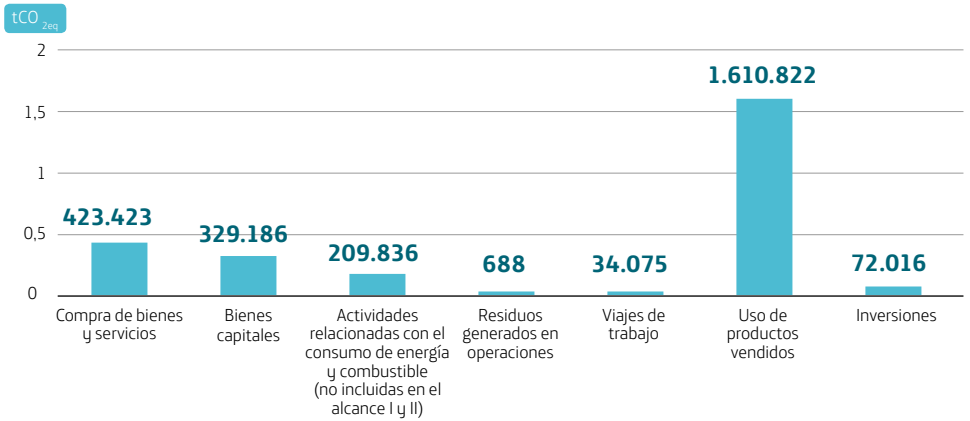
Telefónica se mantuvo por quinto año consecutivo entre las 5 empresas de telecomunicaciones líderes del Carbon Disclosure Project (CDP) con una puntuación de 99A, siendo la segunda mejor puntuación de nuestro sector. Además, fuimos reconocidos por el programa "CDP Supply Chain" como una de las Compañías que mejor gestionan los riesgos y oportunidades de energía y cambio climático a nivel mundial e informan a sus clientes sobre el impacto en emisiones de los servicios que les entregan.

INVENTARIO DE ENERGÍA Y EMISIONES DE GEI



Nota: 16% energía procedente de fuentes renovables.

OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE ALCANCE 3



G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19

ANALIZAR

Llevamos a cabo un análisis del consumo operacional de energía y de nuestras emisiones de carbono. En base a esto, evaluamos el cumplimiento de nuestros objetivos globales de reducción de energía y emisiones de GEI y trabajamos con los diferentes grupos y asociaciones del sector para identificar riesgos y oportunidades en materia de energía y cambio climático.

MÁS INFORMACIÓN

Vea el vídeo *Programa Global de eficiencia energética de Telefónica.*

OBJETIVOS GLOBALES DE ENERGÍA Y EMISIONES

KPI	Unidad	Año base	Año objetivo	Valor año base	Valor 2015	Objetivo reducción	Actual
Consumo de energía en redes por cliente	kWh/ae(*)	2007	2015	32,7	24,7	30%	-25%
Consumo de energía en oficinas por empleado	MWh/emp(**)	2007	2015	6,3	5,5	10%	-13%
Emisiones de carbono por cliente	tCO_{2eq}/ae	2010	2020	10,2	9,3	30%	-9%
OPEX de energía	M€	2013	2017	-	27,7	50 M€	-

(*) ae = acceso equivalente (**) emp = empleado

6º Workshop Global de Energía y Cambio Climático

Durante 2015, celebramos el **6º Workshop Global de Energía y Cambio Climático** de Telefónica en Quito, donde se dieron cita más de 200 participantes, entre los que se encontraban gestores energéticos, ambientales, partners tecnológicos y otros invitados especiales. Durante el evento, Telefónica Brasil fue reconocida por su gestión energética en 2015, mientras que Telefónica Ecuador y Telefónica España recibieron el premio al mejor proyecto de eficiencia energética y mejor proyecto Green respectivamente. Telefónica Colombia recibió el premio al mejor plan de eficiencia, mientras que Evolution Networks fue reconocido como mejor partner Green de esta edición.

REDUCIR

Durante 2015 llevamos a cabo más de 100 iniciativas de eficiencia energética y reducción de emisiones de GEI en nuestras redes y oficinas. Gracias a ellas reducimos nuestro consumo energético en 162 GWh y evitamos la emisión de más de 41.000 toneladas de CO_2eq.

Ganador del Green Mobile Award

Telefónica fue reconocida con el GSMA Glomo 2016 en el MWC por nuestro programa global de eficiencia energética, del cual el jurado afirmó ser un notable ejemplo de lo que todo operador busca lograr: la mejora de la eficiencia energética, la reducción de su huella de carbono y la conservación del medio ambiente.

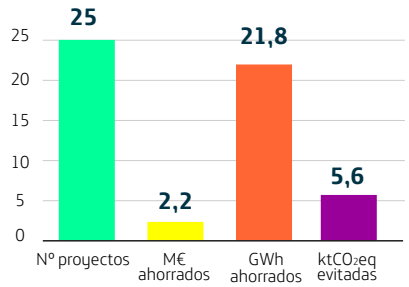
VERIFICAR

Adicionalmente, de forma anual en Telefónica llevamos a cabo un proceso independiente de verificación de datos de energía y emisiones que nos permite identificar mejoras en nuestros procesos y gestionar la energía y el carbono de una forma transparente.

PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

POWER

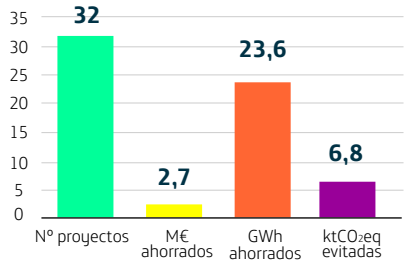
2015



Mejora de la eficiencia en equipos de potencia (Rectificadores, UPS e inversores).

COOLING

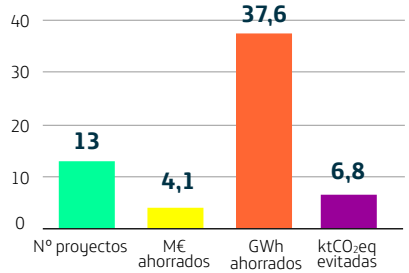
2015



Mejora de la eficiencia en equipos de refrigeración y aire acondicionado (modernización de equipos, free cooling).

PSF

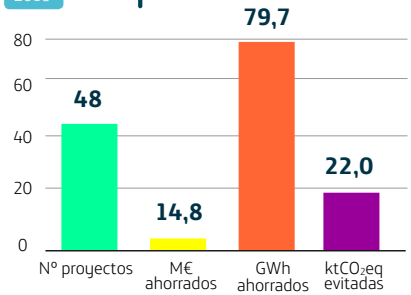
2015



Reducción del consumo de energía en las radio base en periodos de baja carga.

OTROS

2015



Iluminación, apagado selectivo, generación híbrida y renovable.

G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

INVENTARIO DE ENERGÍA Y CO_2 (1)

Energía		**2014**	**2015**	**%var**
Consumo total de energía	MWh	6.352.388	6.438.573	1,4%
Electricidad	MWh	5.951.515	5.997.388	0,8%
Combustible	MWh	400.870	441.185	10,1%
Energía proveniente de fuentes renovables	%	15	16	6,7%
Emisiones de GEI				
Emisiones directas (Alcance 1)	tCO_2eq (2)	92.004	95.677	4,0%
Emisiones indirectas (Alcance 2) (método basado en la localización)	tCO_2eq	1.880.938	1.908.230	1,5%
Emisiones indirectas (Alcance 2) (método basado en el mercado)	tCO_2eq	-	1.609.677	-
Emisiones evitadas (3)	tCO_2eq	1.324	6.547	394,5%

(1) Inventario basado en ISO 14.064, GHG Protocol & ITU-T L.1420 (02/2012).
(2) $CO_2eq = CO_2$, CH_4 & N_2O.
(3) Emisiones evitadas gracias a la generación de energía renovable para autoconsumo.

MÁS INFORMACIÓN

Consulte la sección 'Energía y Cambio Climático' en nuestra web corporativa.

Campos electromagnéticos_

El despliegue de las redes de telefonía móvil ha sido vertiginoso en los últimos años. La ciencia en este campo, de la mano de este avance tecnológico, ha investigado desde hace más de 40 años los posibles efectos de las emisiones en la salud y Telefónica colabora activamente con estas instituciones, con los ciudadanos, empresas, administraciones públicas y, en general, con la sociedad para impulsar las máximas garantías de seguridad y la percepción más científica y objetiva posible sobre el conocimiento acerca de los campos electromagnéticos.

CUMPLIMOS LOS LÍMITES INTERNACIONALES RECONOCIDOS

Todos los terminales y equipos que ofrecen nuestro servicio cumplen los estándares internacionales que establecen el parámetro SAR (Specific Absorption Rate).

Además, durante 2015 todas las mediciones que hemos efectuado en nuestras estaciones base siempre han estado por debajo de los niveles reconocidos internacionalmente, cumpliendo en algunos países los requerimientos de forma holgada. En la mayoría de los países en los que operamos estas medidas están a disposición del público.

Además, desde Telefónica Deutschland, hemos colaborado con IZMF (Centro de Información del Mobilfunk) y Universidad Técnica de Ilmenau en el estudio sobre la exposición a la radiofrecuencia en la vida cotidiana, cuyos resultados confirmaron que una buena cobertura es una contribución importante para reducir al mínimo la exposición total.

COOPERAMOS CON LA INVESTIGACIÓN: AUMENTAMOS NUESTRO CONOCIMIENTO

Para la Organización Mundial de la Salud la investigación científica en este campo es un tema prioritario en su agenda de investigación. En Telefónica seguimos de cerca estos proyectos e incluso colaboramos directamente con algunos de ellos:

- **Mobikids**
- **Gerónimo:**
- **COSMOS:**
- **SCAMP study:**

> Todas las mediciones que hemos efectuado en nuestras estaciones base siempre han estado por debajo de los niveles reconocidos internacionalmente

MÁS INFORMACIÓN
Consulte la sección 'Campos electromagnéticos' en nuestra web corporativa.

COLABORANDO CON LAS INSTITUCIONES

Cooperamos con diferentes instituciones con el objetivo de crear sinergias para responder a todas las inquietudes, no solo de nuestros clientes, sino de la población en general.

En 2015 destaca nuestra colaboración en Perú con la campaña 'Antenas Buena Onda' junto al Ministerio de Transportes y Comunicaciones del país en favor del despliegue de estaciones base.

Por otro lado, en Colombia nos hemos adherido a la iniciativa de la Asociación de la Industria Móvil de Colombia (Asomovil) y la GSMA llamada 'Nos Importa Colombia' para abordar el tema de despliegue responsable de la infraestructura de Red.

DIALOGAMOS CON LAS COMUNIDADES

En Ecuador hemos implementado un proceso pionero de información a la sociedad con el objetivo de fortalecer los procesos de participación ciudadana, siendo el primer paso en la elaboración de nuestro 'Manual de Buenas Prácticas'. Gracias a esta metodología podemos gestionar el componente social dentro del despliegue de Red y mejorar nuestra relación con las comunidades. Como resultado hemos notado una disminución de conflictos comunitarios asociados al tema de salud, logrando un despliegue de Red exitoso.

También en Ecuador hemos lanzado, junto a Fundación Telefónica, el proyecto 'Alfabetización Digital', que nos ha permitido reducir la brecha digital en zonas rurales y marginales, y acercar a la población los beneficios de la tecnología para sus actividades cotidianas. Esto ha sido determinante para el despliegue de Red en estas zonas donde anteriormente existía rechazo absoluto a la construcción de estaciones base por el desconocimiento sobre su funcionamiento e importancia para el desarrollo local.

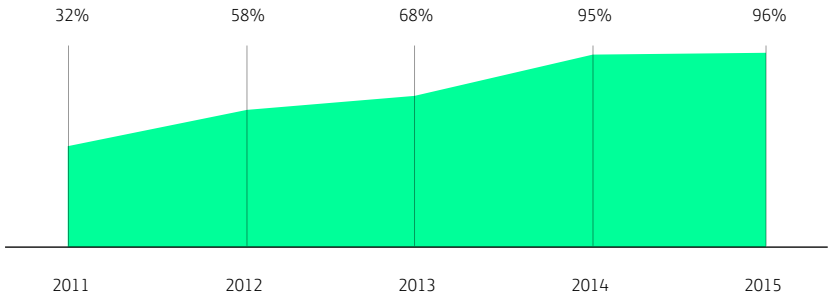
Por otro lado, junto a instituciones locales, hemos lanzado en Colombia la iniciativa 'Antenas para el Progreso', con el fin de mejorar la percepción pública de la infraestructura de telecomunicaciones, generar confianza y favorecer un entorno favorable para el despliegue, calidad y estabilidad de la Red.

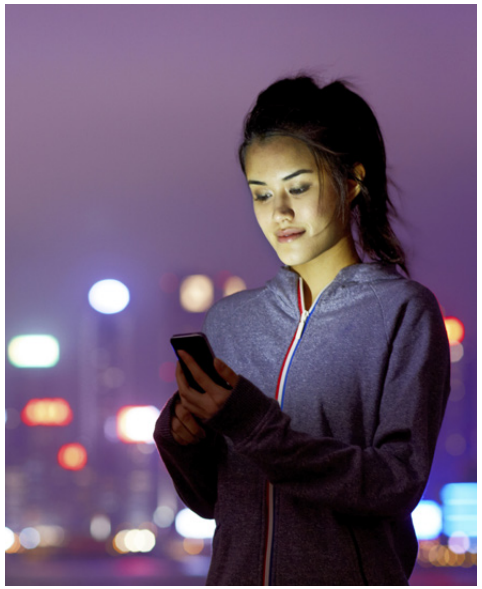
SENSIBILIZANDO A NUESTROS EMPLEADOS

Los empleados son nuestros mejores embajadores y, por ello, durante 2015 en Colombia lanzamos la campaña 'En la onda con las antenas' con el objetivo de crear un foro donde compartir argumentos sólidos que nos ayudarán a romper los mitos creados alrededor de la infraestructura de nuestro sector.

% EFECTIVIDAD EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS

Despliegue de Red - Ecuador





Creemos que informar es fundamental para que la sociedad supere los mitos relacionados con los campos electromagnéticos

Además, en Venezuela hemos dado formación a la empresa Huawei Technologies, encargada de evaluar nuestro desempeño en campos electromagnéticos en el país, con el objetivo de mejorar y hacer más eficientes sus labores de medición. Por su parte, en Ecuador, también hemos impartido formación continua a nuestros empleados para que sean capaces de explicar cómo funcionan las telecomunicaciones móviles y sus beneficios.

COMPROMETIDOS CON OTROS COLECTIVOS

Durante 2015 hemos participado en diferentes foros. En Colombia colaboramos en el evento formativo 'Las TIC, la salud y la aplicación del principio de precaución', dirigido a jueces y magistrados con el objetivo de aclarar dudas y esclarecer los mitos acerca de los campos electromagnéticos y su efecto en la salud.

COMUNICAMOS

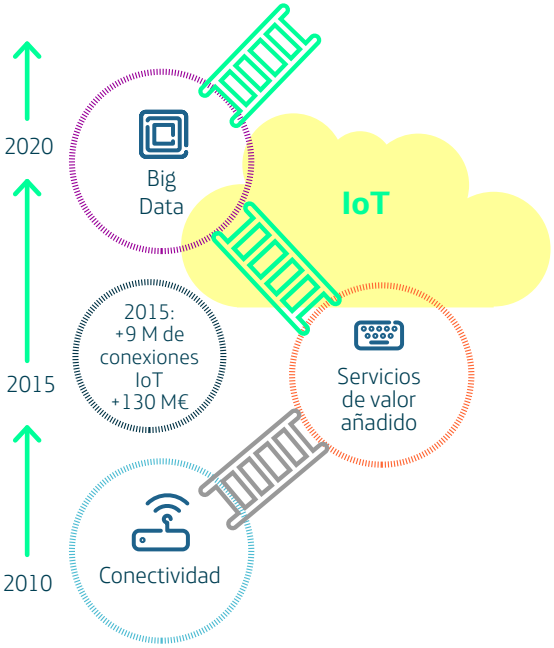
Creemos que informar es fundamental para que la sociedad supere los mitos relacionados con los campos electromagnéticos y entiendan el funcionamiento de las telecomunicaciones. Por ello, ponemos a su disposición enlaces de interés, información de expertos en la materia y preguntas frecuentes que actualizamos periódicamente.

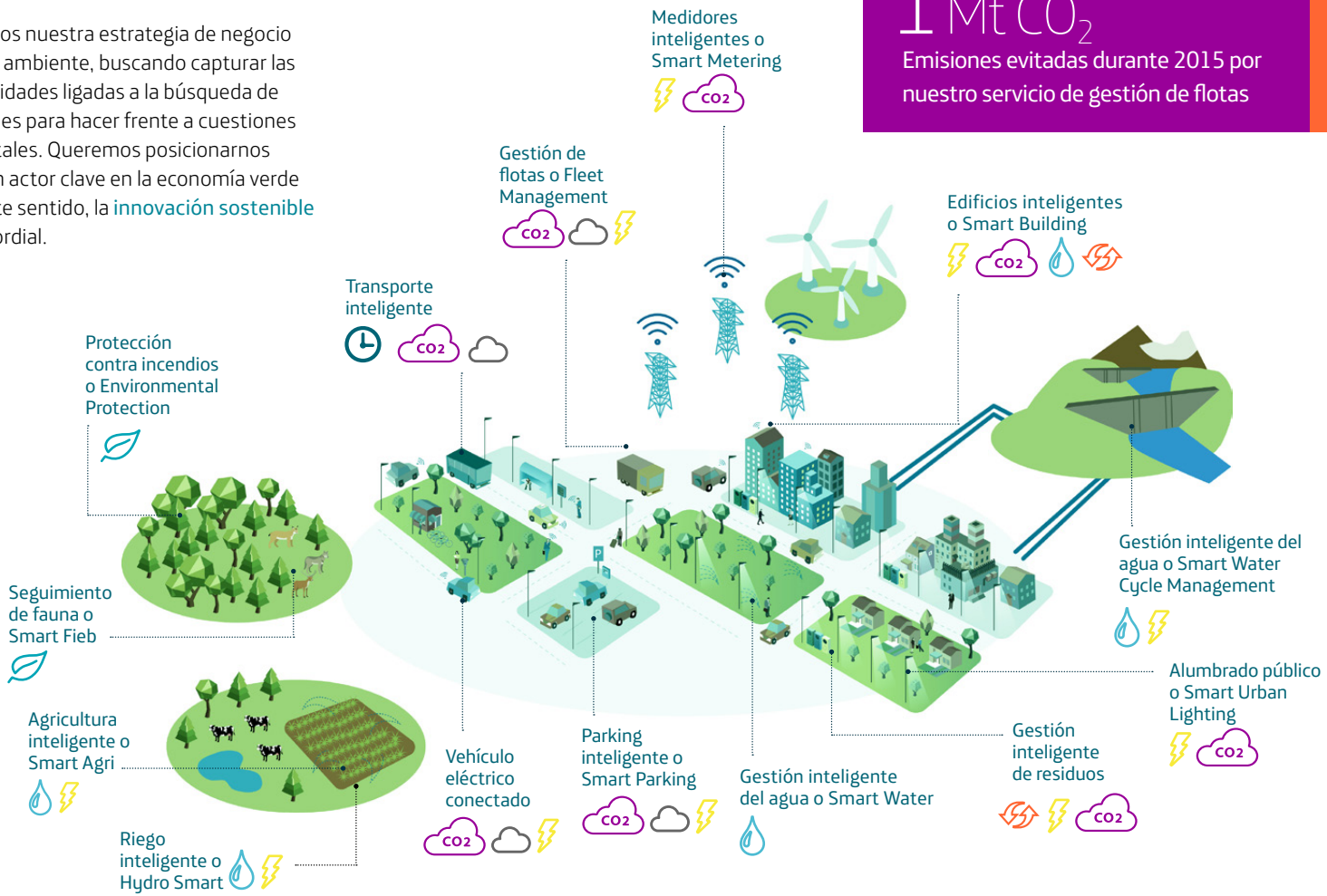
Servicios Green_

En el contexto actual, donde los retos ambientales afectan al conjunto de la sociedad, desde Telefónica desarrollamos servicios basados en Internet de las Cosas (Internet of Things, IoT), Cloud Computing o Big Data, que reducen el consumo de recursos y el impacto ambiental de nuestros clientes, y que serán claves en materia de mitigación y adaptación al cambio climático.

Alineamos nuestra estrategia de negocio y medio ambiente, buscando capturar las oportunidades ligadas a la búsqueda de soluciones para hacer frente a cuestiones ambientales. Queremos posicionarnos como un actor clave en la economía verde y, en este sentido, la innovación sostenible es primordial.

1 Mt CO_2
Emisiones evitadas durante 2015 por nuestro servicio de gestión de flotas





Nota: Las conexiones IoT dan soporte a más servicios que a los servicios green.

Energía · Emisiones CO_2 · Agua · Reciclaje residuos · Emisiones atmosféricas · Tiempo · Biodiversidad

INTERNET DE LAS COSAS

IoT será la próxima revolución industrial en un mundo hiperconectado. Se espera, según Gartner, que más de 6.000 millones de "cosas" estén conectadas durante 2016, un 30% más que hace un año, y estiman que esta cifra pueda ascender a los 50.000 millones en 2020.

Para nosotros, Internet de las Cosas se ha convertido en una de las grandes apuestas, donde los ingredientes son la mejor conectividad y servicios de valor añadido. Hoy, más de 1.000 clientes a nivel mundial utilizan nuestra Smart M2M. Aunque estamos todavía en un estadio inicial de este proceso, se están sentando las bases y los próximos años serán críticos. Para ello, hay elementos que acelerarán el crecimiento de IoT: nuevas tecnologías más asequibles y abiertas; una regulación favorable con estrategias de inversión pública a medio plazo; y el aumento de las necesidades del cliente y desarrollo de nuevos modelos de negocio.

Así, desde Telefónica apostamos por la conectividad total y plataformas abiertas, colaboramos con partners tecnológicos para dar respuesta a todas las necesidades de nuestros clientes. Según estudios recientes en la materia, IoT podría reducir 200 millones de toneladas de emisiones de CO_2, aproximadamente el 23% del objetivo 2030 para la Unión Europea, principalmente en transporte y edificios. Por tanto, el potencial de estos servicios para la mitigación del cambio climático es enorme y queremos formar parte de ello.

MÁS INFORMACIÓN

Vea el vídeo *¿Qué es el Internet de las Cosas?*.

G4-DMA, G4-EN27, G4-EN28

SERVICIOS IoT

15%

de reducción en el consumo de combustible con nuestro servicio de gestión de flotas

15%

de reducción en el agua de riego con Smart Water

10%

de ahorro de combustible y 85% de mejora de puntos negros donde se produce mala segregación de residuos, gracias a Smart Waste

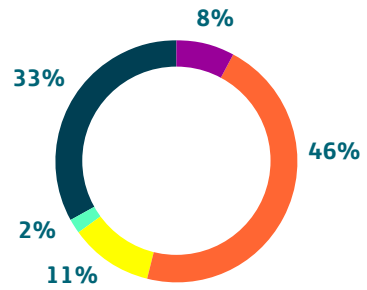
Una reducción de

30%

en el consumo del alumbrado público con Smart Ligthing

INGRESOS SERVICIOS GREEN

%



Energía y 'utilities' · Industria · Edificios · Transporte · Agricultura

BUENAS PRÁCTICAS

SMART CITIES

En el entorno urbano, donde se concentrará la gran mayoría de la población, los retos de la sostenibilidad se multiplican y los esfuerzos por crear 'Smart cities' son ya la prioridad de los gobiernos locales.

En este sentido, en la actualidad, el Internet de las cosas nos permite ofrecer a las ciudades soluciones digitales y eficientes que convergen en una plataforma integral y abierta, gracias a las cuales se pueden reducir costes, aumentar ingresos, mejorar la administración de recursos urbanos y la calidad de vida de sus habitantes.

Así, nuestra plataforma Thinking Cities ya está implantada en ciudades como Valencia o Santander (España).

BIG DATA

Se está mostrando ya como el análisis de datos con patrones de comportamiento social o flujos de movimiento puede tener importantes aplicaciones en materia ambiental, como la adaptación al cambio climático. En nuestra visión como Compañía, queremos convertirnos en un referente, a medio plazo, de la economía de los datos, para lo que el Internet de las cosas también será un elemento clave, sin el cual no tendremos Big Data.

En la actualidad, disponemos de algunos servicios, como Smart Steps, que utilizan datos anónimos para ayudar a la toma de decisiones, por ejemplo, del transporte de una ciudad. Además, recientemente hemos adquirido Synergic Partners, una consultora experta en la ciencia e ingeniería de datos.

HOSTING Y CLOUD

Gracias a nuestros servicios de *hosting* en Data Center, logramos la desmaterialización de contenidos y servicios, reduciendo con ello el consumo energético y aumentando al máximo el aprovechamiento del espacio. Todo ello, reduce de forma significativa la huella de carbono de nuestros clientes. En Telefónica vemos la virtualización como un primer paso hacia el cloud computing o la nube.

En la actualidad, contamos con cuatro Data Center a nivel global, situados en Alcalá de Henares (España), Brasil, Miami y México. Todos cumplen con los principios internacionales Green IT de ecoeficiencia y sostenibilidad y disponen de infraestructuras eléctricas y de climatización que nos permite reducir aproximadamente un 75% el consumo energético propio de estas infraestructuras. El PUE medio de nuestros Data Center estratégicos es 1,8.

9

Anexos_

Principios para la elaboración del Informe_

Este Informe Anual Integrado de Telefónica 2015 recoge los avances producidos en el año en la Compañía y su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico y de mercado que permitan al lector entender mejor el modelo de negocio de la Compañía y su capacidad de generar valor en los capitales que la conforman y los grupos de interés con los que se relaciona.

En este documento, Telefónica informa sobre su compromiso con relación a la siguiente Normativa Internacional:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- Pacto Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Derechos del Niño.
- Convención Derechos Personas con Discapacidad.
- Convenios Organización Internacional del Trabajo.
- Convenio de Basilea (desechos peligrosos).
- Sabarnes Oxley Law (EE. UU.).
- Estándar ISO.
- Directrices internacionales (ICNIRP).

También se presenta información en referencia a distintos estándares voluntarios a los que Telefónica se ha suscrito:

- Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- GRI G4.
- Directrices OCDE para Empresas Multinacionales.
- Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas de la CNMV.
- Principio de Inversión Responsable de UN (UNPRI).
- Guía de Diligencia Debida para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales Procedentes de Áreas Afectadas por Conflictos y de Alto Riesgo.
- Global e-Sustainability Initiative (GeSI).
- London Benchmarking Group (LBG).
- Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).
- Colaboración con ETNO (European Telecomunications Network Operators Association), ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones) y GSMA (Asociación Mundial de Operadores de Telefonía Móvil).
- Carbon Disclosure Project.
- GHG Protocol.
- Código de Buenas Prácticas Publicitarias, Autocontrol.

Este Informe se ha elaborado bajo los principios generales in accordance G4 dictados por el Global Reporting Initiative (GRI). Telefónica ha elegido para su Informe Anual de Sostenibilidad la "Opción de Conformidad-Exhaustiva" de GRI según sus directrices G4. Esta opción ha sido posteriormente sometida a la verificación externa por parte de EY.

El inventario de emisiones de GEI se ha elaborado en base a *Greenhouse Gas Protocol* y ha sido posteriormente verificado por AENOR conforme al estándar ISO 14064.

A continuación se expone cómo se han aplicado sus normas y se detalla las que determinan el contenido y la calidad, que garantizan una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización.

Todo este proceso se ha hecho teniendo en cuenta tanto la experiencia y el propósito de Telefónica, como la utilidad para sus grupos de interés. Asimismo, la revisión llevada a cabo por EY se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS (2008), unos valores que buscan "garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización".

Tanto los principios dictados por el Global Reporting Initiative (GRI) como los definidos por la norma AA1000AS (2008) son los estándares más contrastados y utilizados en la elaboración de informes de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LOS CONTENIDOS DE ESTE INFORME

Participación de los grupos de interés
En el capítulo 'Relaciones con nuestros grupos de interés' se identifican dichos grupos y se explica cómo ha respondido Telefónica a sus expectativas e intereses razonables.

Contexto de sostenibilidad
Telefónica contribuye al progreso de las comunidades en las que opera y su sostenibilidad, tanto social como ambiental, en toda su cadena de valor: desde el trabajo con nuestros proveedores pasando por la comercialización de productos y servicios sostenibles, hasta el respeto de los derechos de los consumidores.

Materialidad
Se abordan aquellos aspectos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la Compañía y que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de nuestros grupos de interés. Para ello se ha llevado a cabo un análisis de materialidad tanto a nivel corporativo como local y regional.

Exhaustividad
Indicamos los aspectos materiales y su cobertura, alcance y tiempo, de modo que se reflejen sus efectos significativos tanto económicos y ambientales como sociales. Así, los grupos de interés pueden analizar el desempeño de Telefónica en el periodo analizado.

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ESTE INFORME

Según los estándares de reporte GRI (Global Reporting Initiative):

Equilibrio
Este testimonio refleja tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la Compañía a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada.

Comparabilidad
La información aquí contenida está presentada de manera sistemática con la finalidad de que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la Compañía, para que pueda ser comparado al de otras organizaciones.

Precisión
Este Informe es preciso en términos cualitativos o cuantitativos, con la finalidad de que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

Puntualidad
Se presenta este Informe con motivo de la convocatoria de la Junta Ordinaria de Accionistas de Telefónica con la finalidad de mantener un calendario regular para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

Claridad
La información se expone de forma comprensible para los grupos de interés que tienen un conocimiento razonable de la Compañía y sus actividades, se mantiene asimismo la información de los indicadores en series de tres años.

Fiabilidad
El presente Informe cuenta con la revisión externa de EY, tal y como se refleja en el informe de revisión independiente adjunto.

Según las normas de aseguramiento de la Sostenibilidad AA1000:

Inclusividad
Se refiere a la participación de los grupos de interés en el desarrollo y logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.

Relevancia
A través de ella, Telefónica ha determinado la importancia de cada asunto para los grupos de interés.

Capacidad de respuesta
Es la reacción de Telefónica a las demandas de sus grupos de interés, traducido en los hitos y retos de la Compañía en términos de sostenibilidad.

Estructura y perímetro de consolidación del Informe_

Durante el ejercicio 2015 se han producido las siguientes variaciones en el perímetro de consolidación:

- El 28 de mayo se aprobó la adquisición a Vivendi, S.A. de GVT, por un importe de 4.663 millones de euros y la entrega del 12% del capital social de la nueva Telefónica Brasil, resultante de la integración. En junio, Vivendi, S.A. intercambió con Telefónica, S.A. un 4,5% de dicho porcentaje, por un 8,3% de acciones ordinarias de Telecom Italia.

- GVT y sus compañías filiales se incorporan al perímetro de consolidación del Grupo Telefónica por el método de integración global.

- El 29 de julio de 2015 se acordó con Vivendi, S.A. la entrega de acciones en autocartera de Telefónica, S.A. representativas del 0,95% de su capital social, a cambio de acciones preferentes de Telefónica Brasil, S.A. representativas de aproximadamente un 3,5% de su capital social.

- En junio 2015 se constituyó la compañía Telco TE, S.p.A., 100% propiedad de Telefónica. Tras la escisión de Telco, S.p.A., Telefónica recibió a través de esta compañía la parte proporcional de acciones de Telecom Italia, S.p.A. (14,72% de su capital ordinario) que le correspondían en base a su participación en Telco, S.p.A.

- A 30 de junio, ya se había producido la desinversión total en Telecom Italia, S.p.A. conforme a los compromisos regulatorios y de competencia asumidos.

- El 30 de abril, una vez obtenida la aprobación regulatoria necesaria, Telefónica de Contenidos, S.A.U. adquirió el 56% de DTS Distribuidora de Televisión por Satélite, S.A. ('DTS'). DTS y sus compañías filiales se incorporan al perímetro de consolidación del Grupo Telefónica por el método de integración global. La participación previa se venía registrando por el método de puesta en equivalencia.

- El 24 de marzo de 2015 Telefónica alcanzó un acuerdo definitivo para la venta de sus operaciones en Reino Unido (O2 UK) al Grupo Hutchison Whampoa.

- Tras la firma de este acuerdo definitivo, O2 UK sigue formando parte del perímetro de consolidación del Grupo Telefónica, a 31 de diciembre de 2015, si bien ha pasado a reportarse como operación en discontinuación, y sus activos y pasivos como "mantenidos para la venta", de acuerdo con las NIIF.

- El cierre de la operación está sujeto, entre otras condiciones habituales en este tipo de transacciones, a las aprobaciones regulatorias pertinentes, y a la obtención de dispensas ('waivers') sobre cláusulas de cambio de control.

- El 2 de enero de 2015 se cerró la venta de Yourfone GmbH. La sociedad, que se consolidaba por el método de integración global, causa baja del perímetro de consolidación.

En definitiva, durante 2015 se han producido algunas importantes variaciones en el perímetro de consolidación de Telefónica que básicamente se traducen en este Informe en las incorporaciones de GVT en Brasil y de DTS en España, y la clasificación de O2 UK como "mantenido para la venta", que al considerarse activo en discontinuidad hemos decidido sacarlo del perímetro de consolidación de los indicadores no financieros para que tenga el mismo tratamiento que los financieros, con el objetivo de que todos los ratios y comparaciones sean homogéneos. La información correspondiente de ejercicios anteriores no ha sido redefinida.

La lista completa de todas las empresas que conforman el Grupo Telefónica están publicadas en el Anexo VI: 'Principales sociedades del Grupo Telefónica' del Informe de Estados Financieros Consolidados que acompaña este reporte y que puede encontrar en la web corporativa.

EL ORIGEN DE LA INFORMACIÓN DE ESTE INFORME

Gobierno Corporativo y accionistas
Procede de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015 y que se incluye en su totalidad en los anexos.

Información económica y financiera
Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe Financiero 2015, auditado por EY, y que se incluye en su totalidad en los anexos.

Innovación
Se consolida a través del área corporativa del CCDO, tanto en la parte de I+D como en la innovación abierta. Las fuentes de los datos de estos capítulos proceden de los sistemas de compras y son consolidados sin aplicar ningún criterio de proporcionalidad.

Clientes
Procede de los sistemas de control de gestión de Telefónica S.A. y de las operaciones en los países. El número de accesos totales de la Compañía no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos, país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión Corporativa estandariza algunos criterios de contabilización de accesos. El criterio de estandarización se expresa en el capítulo correspondiente.

	Negocios de telecomunicaciones	Resto de empresas
Ingresos	96,9%	3,1%
Personas	86,6%	13,4%

En 2015 destaca la incorporación de GVT y DTS, así como la salida de O2 Reino Unido al considerarse activo en discontinuidad, tras el acuerdo de venta

Empleados
La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos. En este Informe se utiliza el concepto de personas en lugar del de empleado, término que se suele emplear en los informes financieros. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de empleados como factor de proporcionalidad. La sección destinada a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica, excepto en el capítulo de Seguridad y Salud del Empleado, en el que las tasas que se reportan son solo de los negocios de telecomunicaciones del Grupo, con el objeto de que puedan ser más fácilmente comparables con otras compañías del sector ya que se contemplan circunstancias y legislaciones específicas del sector en su elaboración (p. e., catalogación de enfermedades profesionales) y suponen una proporción mayor del 86% del total de empleados.

Medio ambiente y cambio climático
La información llega de las áreas de Medio Ambiente y Operaciones de cada país a través de cuestionarios online y otros soportes informáticos. Los datos se consolidan por suma simple y, en el caso de cambio climático, se tienen en cuenta los factores de emisión del GHG Protocol. Para los capítulos de 'Economía circular' y 'Servicios Green', se recopila información cuantitativa y cualitativa del área de negocio global (Chief Comercial Officer).

Proveedores

Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de compras. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad y se presenta desglosada por países o líneas de negocio. El capítulo destinado a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo al criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de compras adjudicadas utilizado en distintos apartados de este Informe y que se refiere a las compras que son aprobadas en el periodo, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

Inclusión digital

La información llega de los sistemas de las operadoras locales de los países y de Fundación Telefónica.

Acción social

Los datos proceden de los sistemas de control de gestión y comités de patrocinios de Fundación Telefónica, ATAM y el Grupo Telefónica y se integra bajo criterio LBG.

Tipos de cambio

Toda la información de este Informe se presenta en euros corrientes, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados se corresponden con los utilizados en todos los estados financieros publicados por la Compañía (balance, cuentas de resultados consolidadas e individuales) con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables no financieras.

A lo largo de este Informe, se incluyen enlaces a otras informaciones, que proporcionan mayor desglose sobre determinados asuntos aquí tratados. No obstante, la información de estos *links* no forma parte integrante de este Informe.

Alcance del perímetro de tratamiento de cada sección de este Informe

	'Core'	Otras filiales	Centros corporativos	Fuera de la organización
Indicadores de mercado	▲			
Indicadores financieros	▲	▲	▲	
Indicadores no financieros	▲	▲	▲	▲
Gobierno corporativo			▲	
Impactos en la comunidad	▲		▲	▲
Acción social y cultural	▲	▲	▲	▲
Modelo de negocio	▲		▲	
Relaciones con nuestros grupos de interés	▲	▲	▲	▲
Gestión de la reputación	▲		▲	
Gobierno y gestión de la sostenibilidad	▲	▲	▲	▲
Ética y cumplimiento	▲	▲	▲	
Gestión de la cadena de suministro	▲			▲
Promesa cliente	▲			▲
Confianza digital	▲		▲	▲
Equipo humano	▲	▲	▲	
Inclusión digital e innovación	▲			▲
Medio ambiente	▲	▲	▲	▲

Premios y reconocimientos_

MÉXICO

- Nuestro Data Center Ixtlahuaca (México) consigue la certificación TIER III que avala su sostenibilidad.

COLOMBIA

- Somos la telco con mejor talento de Colombia.
- El gobierno de Colombia destaca nuestro proyecto 'Pescando con Redes Móviles' como ejemplo de inclusión social a través de las tecnologías.
- Telefónica recibe, del Gobierno de Colombia, el 'Sello de Plata' por su política de igualdad de género.
- Somos la telco con mejor reputación de Colombia.

BRASIL

- Nuestro Data Center de Tamboré de Brasil recibe el certificado Tier III Gold.
- Vivo recibe el premio 'Más innovador' del TMForum por el desarrollo de la primera smart city de Brasil.
- Obtenemos, en Brasil, el máximo reconocimiento GHG Protocol.

ALEMANIA

- Alemania ocupa la segunda posición en la Red global y la primera en calidad-precio.

PERÚ

- La startup de Wayra Perú, Cine Papaya, seleccionada como emprendedora 'Endeavor'.
- Nuestro portal de denuncias 'Seguros en Internet' gana el 'Premio Nacional Democracia Digital 2015', en Perú.

CHILE

- Los jóvenes reconocen a Telefónica Chile entre las mejores empresas para su primer empleo.

ESPAÑA

- César Alierta recibe, del Rey de España, el premio CODESPA por nuestro programa de acción social 'Aulas Fundación Telefónica'.
- El proyecto TELEMAC de gestión de pacientes crónicos obtiene en Cataluña un nuevo premio en innovación.
- La Plataforma 'WhatsCine' recibe el Premio Reina Letizia 2015 de Tecnologías de las Accesibilidad.
- Movistar, líder en calidad-precio del mercado según el XIII Observatorio de la Unión de Consumidores de España (UCE-UCA).

EVALUACIONES EXTERNAS

- Dow Jones Sustainability Indexes — Miembro del World y Europe Index
- FTSE4Good — Miembro
- CDP — 99A Top 5
- SUSTAINALYTICS — 6º de 127
- Carbon Ranking — Leader Award Global 800
- RobecoSam Sustainability Award Industry Leader 2014 — Miembro del RobecoSam Sustainability Yearbook
- oekom — Rating Prime
- Euronext vigeo Indices — Euronext 120
- Ethibel Sustainability Index — Excellence Register
- MSCI — Rating A (upgrade)
- Mobile World Congress — Premio GSMA Glomo 2016

GLOBAL

- Somos la tercera empresa del mundo en inversión educativa, según La Unesco y Fundación Varkey.
- Telefónica, entre los proveedores más sostenibles del mundo según el índice CDP.
- Telefónica, galardonada en los Awards Eurocloud 2015.
- Somos la Telco con más proyectos 5 G avalados por la Unión Europea para definir las redes del futuro.
- La ONU reconoce la contribución de Telefónica al desarrollo mundial de las telecomunicaciones.
- LATCH, nuestra solución de ciberseguridad, mejor app móvil multidispositivo en los Premios Internet 2015.
- 'Senior OS', el móvil accesible para mayores, se hace con el "oro" en los HackforGood 2015.
- Nuestros clientes de Movistar TV nos vuelven a colocar como líderes en el ranking ISSCE de satisfacción en 2015.
- Telefónica asciende hasta el segundo puesto en el ranking de las mejores multinacionales para trabajar en Latinoamérica.
- Telefónica I+D, premio GlobbTV a la "mejor solución de Internet of Things".
- Valencia, elegida modelo de Smart City en una cumbre mundial en Washington.
- Telefónica Vivo, empresa del año en el Anuario Telecom 2015.
- Telefónica se sitúa entre las nueve telcos líderes del mundo en Sostenibilidad.
- Telefónica, posicionada como "líder" mundial, por segundo año consecutivo, en el Cuadrante Mágico de M2M.
- Somos la quinta mejor empresa y la mejor telco para trabajar en el mundo, según GPTW.
- Somos la segunda mejor telco del mundo en gestión transparente del cambio climático, según CDP.
- Telefónica, la telco con mejor reputación en España y Latinoamérica.
- Brasil, España, Ecuador y Colombia se llevan a casa los Premios de Eficiencia Energética de Telefónica.
- Telefónica, galardonada con el Premio GSMA Glomo 2016 en el Mobile World Congress por nuestro programa global de 'Eficiencia Energética'.

Tablas de cumplimiento GRI_

Índice de contenido GRI G4

Opción exhaustiva de conformidad con la Guía G4

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	
Estrategia y análisis				
G4-1	3			Declaración del responsable principal.
G4-2	40, 41 y 52			Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la organización				
G4-3	7			Nombre de la organización.
G4-4	7			Marcas, productos y servicios más importantes.
G4-5	7			Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.
G4-6	9			Países en los que opera la organización.
G4-7	7			Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	9			Mercados a los que sirve la Compañía.
G4-9	7			Tamaño de la organización.
G4-10	80			Número de empleados por contrato laboral, región y sexo.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	
G4-11	78			Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	58, 59, 60, 61, 62, 63 y 64			Cadena de suministro de la organización.
G4-13	120			Cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo.
Participación en iniciativas externas				
G4-14	105 y 114			Tratamiento del Principio de Precaución.
G4-15	118			Iniciativas externas que la organización ha adoptado o suscrito.
G4-16	46			Listado de las asociaciones a las que la organización pertenece.
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	ICA: 274, 275, 276, 277 y 278			Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.
G4-18	119, 121 y 122			Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.
G4-19	48			Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	48 y 122			Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
G4-21	48 y 122			Límite de cada aspecto material fuera de la organización.
G4-22	120			Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	120			Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.
Participación de los grupos de interés				
G4-24	44 y 45			Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	43, 44 y 45			En qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	43			Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.
G4-27	44 y 45			Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y evaluación hecha por la organización.
Perfil de la memoria				
G4-28	7			Periodo objeto de la memoria.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	
G4-29	7			Fecha de la última memoria.
G4-30	7			Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	145			Punto de contacto para solventar las dudas.
G4-32	118			Opción de conformidad, Índice de GRI y referencia al Informe de Verificación externa.
G4-33	118 y 119			Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
Gobierno				
G4-34	IAGC: 12, 13, 30, 31, 32, 33, 34 y 35			Estructura de gobierno de la organización.
G4-35	55			Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.
G4-36	55			Existencia de cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.
G4-37	55			Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-38	21			Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	20			Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	IAGC: 16			Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.
G4-41	IAGC: 38			Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	55			Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.
G4-43	IAGC: 27			Medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	IAGC: 22 y 23			Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-45	IAGC: 32 y 33			Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa	
G4-46	IAGC: 40			Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	55			Con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.
G4-48	3			Cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.
G4-49	57			Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	44-45			Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.
G4-51	IAGC: 90, 91, 92, 93, 94, 95 y 96			Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	IAGC: 86, 87 y 88			Procesos para determinar la remuneración.
G4-53	IAGC: 86 y 87			Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.
G4-54	IAGC: 114 ICA: 151	En las páginas referenciadas se encuentra la información que permite calcular el ratio solicitado		Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla.
G4-55	IAGC: 114 ICA: 151	En las páginas referenciadas se encuentra la información que permite calcular el ratio solicitado		Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.
Ética e integridad				
G4-56	56 y 57			Valores, principios, estándares y normas de la organización.
G4-57	56 y 57			Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización.
G4-58	56 y 57			Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
Consecuencias económicas indirectas				
G4-DMA	32, 33 y 34			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EC7	38			Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.
G4-EC8	32 y 33			Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
Prácticas de adquisición				
G4-DMA	58 y 59			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EC9	9			Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
Energía				
G4-DMA	110			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN3	111 y 112			Consumo energético interno.
G4-EN4	111			Consumo energético externo.
G4-EN5	111 y 112			Intensidad energética.
G4-EN6	111			Reducción del consumo energético.
G4-EN7	111			Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
Emisiones				
G4-DMA	110			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN15	112			Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	112			Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	111 y 112			Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	111			Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN19	111			Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
G4-EN20		No es relevante. Las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad		Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21		No es relevante. Las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad		NO_x, SO_x, y otras emisiones atmosféricas significativas.
Efluentes y residuos				
G4-DMA	107 y 108			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN22	108			Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.
G4-EN23	109			Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
G4-EN24		No se han producido derrames relevantes		Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
G4-EN25	109			Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
G4-EN26		El vertido de aguas en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales		Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.
Productos y servicios				
G4-DMA	115 y 116			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN27	116			Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4-EN28	116			Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Salud y seguridad en el trabajo				
G4-DMA	84			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA5	85			Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
G4-LA6	85	La diferenciación por género solo se ofrece para las víctimas mortales		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.
G4-LA7	85			Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.
G4-LA8	85			Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
Capacitación y educación				
G4-DMA	79			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA9	79	No se ofrece desglose por género. Estamos adaptando los sistemas informáticos para poder hacerlo próximamente		Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.
G4-LA10	79 y 80			Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.
G4-LA11	79			Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.
Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	78			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA12	80			Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	81			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA13	82			Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-DMA	61			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA14	62			Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	61 y 62			Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
Inversión				
G4-DMA	138 y 139			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR1	59			Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
G4-HR2	71			Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.
No discriminación				
G4-DMA	138			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR3	57			Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
Libertad de asociación y negociación colectiva				
G4-DMA	83			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR4	62			Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.
Trabajo forzoso				
G4-DMA	60			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR6	61			Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos				
G4-DMA	59			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR10	60			Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	138			Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
Lucha contra la corrupción				
G4-DMA	56			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-SO3	57			Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4-SO4	56 y 57			Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	57			Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
Prácticas de competencia desleal				
G4-DMA	PNR: 8			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-SO7	ICA: 86, 87 y 88			Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Salud y seguridad de los clientes				
G4-DMA	113			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-PR1	113			Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	113			Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
Privacidad de los clientes				
G4-DMA	69 y 70			Información sobre el enfoque de gestión.
G4-PR8	72			Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.

OTROS CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS NO MATERIALES QUE SE REPORTAN

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
Presencia en el mercado				
G4-EC5	82			Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
Materiales				
G4-EN1	105 y 106			Materiales por peso o volumen.
G4-EN2	105 y 106			Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
Agua				
G4-EN8	16			Captación total de agua según la fuente.
Evaluación ambiental de los proveedores				
G4-EN32	61			Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	62 y 108			Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.

OTROS CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS NO MATERIALES QUE SE REPORTAN

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				
G4-LA4	83			Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales				
G4-LA16	57			Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Trabajo infantil				
G4-HR5	63			Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.
Responsabilidad sobre productos y servicios				
G4-PR5	66			Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.

ICA Informe Anual de Cuentas Anuales.

IAGC Informe Anual de Gobierno Corporativo.

20F Form 20-F de la SEC.

IAR Informe Anual de Retribuciones.

PNR Principios de Negocio Responsable.

Cumplimiento con Pacto Mundial_

Network Spain
WE SUPPORT

			Capítulos
Derechos Humanos	**Principio 1**	Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Cumplimiento de Derechos Humanos
	Principio 2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	Gestión de la cadena de suministro Equipo humano
Estándares laborales	**Principio 3**	Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Equipo humano
	Principio 4	Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Gestión de la cadena de suministro
	Principio 5	Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Gestión de la cadena de suministro
	Principio 6	Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Equipo humano
Medio ambiente	**Principio 7**	Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Medio ambiente
	Principio 8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Medio ambiente
	Principio 9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Energía y cambio climático Servicios Green
Anticorrupción	**Principio 10**	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Ética y cumplimiento

MÁS INFORMACIÓN
Consulte la web del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible_

- Inclusión digital e innovación:
- Energía y cambio climático:
- Medio Ambiente:
- Compromiso con nuestro equipo:
- Economía circular:
- Relaciones con nuestros grupos de interés:
- Impactos económicos:
- Gestión de la cadena de suministro:
- Gobierno de la sostenibilidad:

MÁS INFORMACIÓN

Consulte la web de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Cumplimiento de Derechos Humanos_

Asunto evaluado	Descripción	Debida Diligencia
1. No discriminación	Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares. Con el objetivo de paliar la desigualdad entre hombres y mujeres en las profesiones del sector tecnológico, durante 2015 trabajamos en diferentes iniciativas que pretenden fomentar el acceso de mujeres a profesiones tecnológicas. Durante 2015, el 38% de la plantilla de la Compañía ha estado compuesta por mujeres profesionales, situándose el 19% de ellas en puestos directivos.	Gestión de la diversidad
2. Seguridad y salud	La Seguridad, Salud y Bienestar en Telefónica constituye una de las principales líneas de actuación de la Compañía, cuya implantación se realiza a través del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales que garantiza la integración de la seguridad y salud con criterios prevencionistas en los procesos y servicios. Durante 2015 se ha renovado la certificación OHSAS 18001 en todas las empresas que tiene la Compañía en España y Colombia y tenemos previsto obtenerla en Argentina durante 2016.	Seguridad y salud
3. Negociación colectiva y libertad de asociación	Garantizamos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participan en actividades sindicales. En 2015 mantuvimos el acuerdo con Union Network International (UNI) dando continuidad al compromiso con las normas fundamentales de la OIT sobre el trabajo que se refiere a la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Negociación colectiva
4. Condiciones laborales de la cadena de suministro	Nuestra responsabilidad en el respeto de los Derechos Humanos se extiende a nuestras relaciones comerciales. Requerimos determinados niveles de desempeño respecto a las condiciones éticas, sociales y medioambientales que deben cumplir nuestros proveedores. En este sentido, analizamos y evaluamos el nivel de cumplimiento de nuestros proveedores de riesgo a través de la plataforma de EcoVadis, lo verificamos a través de auditorías in situ y acordamos planes de mejora con aquellos proveedores que no alcanzan los niveles mínimos de desempeño exigidos.	Gestión de la cadena de suministro

Asunto evaluado	Descripción	Debida Diligencia
5. Privacidad	Respetamos los derechos y las libertades de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Somos conscientes de que nuestro compromiso con la privacidad es clave para generar una relación de confianza con las personas que tengan relación con nosotros. Este compromiso se manifiesta en nuestra Política de Privacidad , aprobada en marzo de 2013 y que durante 2015 fue actualizada para alinearla con los nuevos retos a los que se enfrenta nuestro sector.	Privacidad
6. Libertad de expresión	Estamos convencidos de que la mejor forma de lograr el avance global en el respeto de la libertad de expresión es a través del diálogo entre gobiernos, industria, sociedad civil (incluidos expertos sobre derechos humanos), inversores, organizaciones supranacionales y otras partes interesadas afectadas. Telefónica continúa formando parte del Grupo de Diálogo de la Industria (Telecom Industry Dialogue) e implementando sus Principios Rectores, firmados en 2013.	Libertad de expresión
7. Derechos del niño	Trabajamos activamente desde hace más de una década para fomentar y respetar sus Derechos como parte de nuestra estrategia empresarial y desde diferentes líneas de actuación. Durante 2015, la Compañía ha continuado centrando sus esfuerzos en la autorregulación como vía para promover el desarrollo de productos y servicios que ayuden a los niños y adolescentes a sacar el máximo provecho de las nuevas tecnologías. Prueba de esto último es la expansión de Familia Digital a Latinoamérica.	Buen uso de Internet por los niños
8. Corrupción y soborno	Telefónica refuerza su compromiso con la ética y el cumplimiento normativo. En 2015 se reforzó el principio de Integridad en los Principios de Negocio Responsable en los aspectos relativos a corrupción. También se aprobó una nueva Política Anticorrupción que regula la aceptación u ofrecimiento de regalos e invitaciones, prohibiendo cualquier tipo de soborno; y, además, una norma corporativa sobre conflicto de interés, que pone a disposición de todos nuestros empleados un mecanismo para el reporte de todas aquellas situaciones que supongan un conflicto de interés.	Ética y cumplimiento

Asunto evaluado	Descripción	Debida Diligencia
9. Acceso a la salud	Estamos convencidos de que la tecnología digital permite nuevos modelos de acceso a la salud. Telefónica lleva años apostando fuertemente por el desarrollo de servicios innovadores en las áreas de la Salud y la Teleasistencia. En 2015 han visto la luz varios proyectos como Saluspot, Connected Wellness y Te acompaña.	eHealth
10. Inclusión y acceso a las TIC	En Telefónica, conscientes del potencial que las tecnologías digitales pueden ofrecer, trabajamos tres líneas de actividad: ▸ Llevar el acceso a las comunicaciones e Internet a todos los lugares, incluyendo zonas remotas o de difícil acceso. Por ejemplo, el proyecto de Intégrame en Perú ha conseguido durante 2015 llevar comunicaciones móviles a más de 800 zonas rurales. ▸ Desarrollo de productos y servicios bajo el criterio de 'diseño para todos', con el objetivo de conseguir que los entornos, productos, servicios y sistemas puedan utilizarse también con personas con necesidades especiales, como el proyecto Whatscine, que lleva los servicios audiovisuales a personas con problemas visuales y auditivos.	Inclusión digital
11. Innovación social	Definimos innovación sostenible como la innovación cuyo objetivo principal es abordar un reto social y/o medioambiental, tanto interno a la empresa como externo, generando a su vez valor para la empresa. Telefónica sigue comprometida con la innovación tecnológica como herramienta fundamental para ser uno de los principales agentes en el nuevo universo digital, con capacidad para ayudar a crear un mundo más sostenible y consiguiendo a su vez ventajas competitivas y productos diferenciadores. Nuevas soluciones como Smart Patrimonio, que garantiza el control de monumentos de interés social, proyectos para la protección de la fauna como Smartfieb o soluciones de salud, como Saluspot, que garantizan información y acceso a atención medica por teléfono en varios países de Latinoamérica, son solo algunos de los ejemplos de proyectos innovadores en los que Telefónica ha trabajado durante el último año.	Innovación social

Asunto evaluado	Descripción	Debida Diligencia
12. Idioma	Apoyamos el Derecho de las minorías a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión o a utilizar su propio idioma. A nivel local, desarrollamos iniciativas que promueven este respeto.	Diversidad
13. Acceso a la educación	Fundación Telefónica tiene como prioridad explorar, con expertos, especialistas y centros de investigación, soluciones en el mundo de la innovación educativa, darlas a conocer, probarlas, extender la reflexión y el conocimiento sobre sus resultados, para contribuir a acelerar los cambios que llevan a la sociedad a un mundo digital. La educación es la principal herramienta para reducir la desigualdad y sentar las bases para un crecimiento sostenido, especialmente en entornos vulnerables. Y la digitalización de la educación posibilita nuevas oportunidades de aprendizaje y democratiza aún más el acceso a un conocimiento de calidad. Sobre esta premisa, Fundación Telefónica articula su actividad en torno a la formación de niños, educadores y jóvenes para que puedan desarrollarse, aprender, comunicarse y trabajar en la sociedad en red, porque creemos firmemente en un mundo digital más solidario.	Educación digital
14. Despliegue y gestión de infraestructuras de Red	Telefónica dispone de prácticas comunes a todo el Grupo para llevar a cabo un despliegue responsable de la red móvil y red fija que pesigue lograr la mayor cobertura, incluso en zonas remotas, con el menor impacto. Con ello, la empresa va más allá del cumplimiento legal en todos los países y establece pautas para minimizar su impacto sobre el medio ambiente compartiendo infraestructuras, minimizando el impacto vistual. Además, Telefónica mantiene un diálogo y comunicación con las comunidades donde se despliegua su Red sobre los temas que pueden ser de interés a las mismas, como los campos electromagnéticos.	Campos electromagnéticos

Cartas de verificación_

Building a better working world

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2015 DE TELEFÓNICA, S.A.

A la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2015 de Telefónica, S.A. (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4 (G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica, S.A. para la elaboración del Informe está definido en el anexo "Estructura y perímetro de consolidación del Informe" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.
- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

1. Entrevistas con los responsables de la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A. y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Sostenibilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Telefónica.
2. Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
3. Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G4 de GRI.
4. Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este Informe. Se han realizado trabajos de revisión en relación a las operaciones de Telefónica en España, Brasil, Argentina, Perú, Alemania, Chile, Ecuador, Venezuela, Colombia y México.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto y en las Tablas de cumplimiento GRI, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

A member firm of Ernst & Young Global Limited

Building a better working world

Ernst & Young, S.L.
Torre Picasso
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax.: 915 727 300
ey.com

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2015 de Telefónica, S.A. adjunto, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
  - ✓ **Inclusividad**: Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el apartado "Relaciones con nuestros grupos de interés" del Informe adjunto.
  - ✓ **Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y una encuesta para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su apartado "Relaciones con nuestros grupos de interés".
  - ✓ **Capacidad de Respuesta**: Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en el apartado "Relaciones con nuestros grupos de interés" y a lo largo de los diferentes capítulos del Informe adjunto y que reflejan los principales compromisos asumidos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

a) Inclusividad:

Telefónica realiza un estudio de materialidad en el que tiene en cuenta la opinión de sus grupos de interés para el establecimiento de la importancia de los asuntos. Nuestra recomendación es publicar los asuntos más relevantes por cada grupo de interés e informar acerca de las acciones que se van a emprender por el Grupo con el objetivo de focalizar su actuación en las necesidades reales y expectativas de los grupos de interés, facilitando una mayor alineación entre sostenibilidad y negocio.

b) Relevancia:

En el año 2015 Telefónica ha aprobado un panel de grupos de interés como plataforma de diálogo constante para permitir la actualización permanente de los asuntos materiales. Nuestra recomendación es continuar impulsando esta iniciativa para que pueda ponerse en práctica plenamente en el año 2016.

c) Capacidad de Respuesta:

Telefónica incluye en cada apartado del Informe adjunto los retos para cada grupo de interés. Nuestra recomendación es agrupar estos retos y alinearlos con la estrategia de sostenibilidad de Telefónica para mejorar la comprensión por los grupos de interés de las actuaciones realizadas en materia de sostenibilidad.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con las diferentes dimensiones incluidas en el Informe:

1) Dimensión económica:

Durante el año 2015 se ha informado, entre otros indicadores, sobre el relativo al empleo indirecto generado por Telefónica en las comunidades en las que opera. Nuestra recomendación es incluir hitos y retos en el capítulo de "Contribución al progreso".

2) Dimensión ambiental:

En 2015, Telefónica ha realizado un reporte más detallado de su desempeño en materia ambiental. Se recomienda, con la finalidad de aumentar la precisión y la solidez de dicho reporte, seguir trabajando en la mejora de las definiciones de los indicadores ambientales.

3) Dimensión social:

Durante el año 2015 Telefónica publica información sobre diversidad, como desgloses por género y personas con discapacidad. Nuestra recomendación es impulsar un mayor número de medidas para permitir incorporar una mayor diversidad en la plantilla del Grupo, en línea con los retos establecidos para el año 2016.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.

AA1000 Licensed Assurance Provider 000-59

Ana Mª Prieto González
Socia
Madrid, 14 de abril de 2016

Domicilio Social: Pl. Pablo Ruiz Picasso, 1, 28020 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 12749, Libro 0, Folio 215, Sección 8ª, Hoja M-23123, Inscripción 116. C.I.F. B-78970506.
A member firm of Ernst & Young Global Limited.

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2015

EXPEDIENTE: 2009/1133/HCO/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades incluidas en el informe de GEI del periodo 2015, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014; fecha de término de vigencia 31/10/2018), conforme a la norma ISO 14065:2007, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para el sector de la energía.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representante de la Organización: Ignacio González-Blanch Rodríguez, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia ISO 14064-1:2006.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Informe de GEI de Telefónica mencionado.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO_2, CH_4 y N_2O.

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI:
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía:
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:
  - Compra de bienes y servicios
  - Bienes capitales
  - Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
  - Residuos generados en operaciones
  - Viajes de trabajo
  - Uso de productos vendidos
  - Inversiones

Exclusiones Generales

El inventario de GEI de Telefónica no registra emisiones de hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC) por lo que quedan excluidas las emisiones fugitivas procedentes de equipos de aire acondicionado y refrigeración de Telefónica. Asimismo, se excluyen las emisiones de GEI por consumo de gasolina en combustión estacionaria

El cálculo estimado de estas emisiones queda por debajo del nivel de materialidad, por lo que se consideran no significativas.

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones sobre las cuales ejerce el control operacional. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos

Europa

España
- Red fija y móvil
- Distrito Telefónica
- Telefónica Soluciones

Alemania (red fija y móvil)*

Latino América

Argentina (red fija y móvil)
Brasil (red fija y móvil)
Chile (red fija y móvil)
Colombia (red fija y móvil)
Ecuador (red móvil)
El Salvador (red móvil)
Guatemala (red móvil)

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Telefónica Business Solutions	México *(red móvil)* Nicaragua *(red móvil)* Panamá *(red móvil)* Perú *(red fija y móvil)* Costa Rica *(red móvil)* Uruguay *(red móvil)* Venezuela *(red móvil)*

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base. Se ha reestablecido el año base debido a dos razones fundamentales. La primera, debido a cambios significativo en límites operacionales y organizacionales en 2015 que dificultan el recálculo del año base. La segunda, debido a la finalización del periodo cubierto por los objetivos globales de reducción de energía de Telefónica *(2007-2015)*. Se abre un nuevo periodo *(2015-2020)* donde se definirán nuevos objetivos de reducción de energía y emisiones de GEI.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

a) La norma ISO 14064-1:2006: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero

c) Referencial ITU-T L.1420 (02/2012) *Methodology for energy consumption and greenhouse gas emissions impact assessment of information and comunication technologies in organizations*

d) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. Rev 01.

El inventario se elabora a partir de los datos de energía y movilidad de las operaciones del grupo, reportadas bajo el Procedimiento Proceso de Recopilación de datos de energía del Grupo Telefónica, de 08 de enero de 2016.

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportada en el informe de inventario de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2015, *de fecha* 31 *de marzo de* 2016, *no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.*

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones finalmente verificados:

Año: 2015	**t CO_2e**
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	**95.677**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	**1.880.938**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	**1.609.677**
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	**2.680.046**
○ Compra de bienes y servicios	423.423
○ Bienes capitales	329.186
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	209.836
○ Residuos generados en operaciones	688
○ Viajes de trabajo	34.075
○ Uso de productos vendidos	1.610.822

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Año: 2015	t CO_2e
○ Inversiones	72.016
Emisiones por uso de biocombustibles	**15.282**

Verificador Jefe: Raúl BLANCO BAZACO

Gerente de Medio Ambiente: D. José MAGRO GONZÁLEZ

Madrid, a 08 de Abril de 2016

Telefónica, S.A.
Informe Integrado 2015

El presente Informe está disponible en
http://www.telefonica.com

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

Publicación:
Dirección de Asuntos Públicos y Regulación de Telefónica, S.A.

Diseño y Maquetación:
MRM Worldwide Spain, S.A.

Fecha de edición:
Mayo de 2016

Depósito Legal:
M-12348-2016

Telefónica