



10



Anexos

- Resumen de Hitos alcanzados en 2016 y Retos para 2017 de la Compañía
- Principios para la elaboración del Informe
- Estructura y perímetro de consolidación del Informe
- Premios y reconocimientos relevantes en 2016
- Tablas de cumplimiento GRI
- Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Validaciones externas

Resumen de Hitos alcanzados en 2016 y Retos para 2017 de la Compañía

	HITOS		RETOS A CORTO PLAZO
Ética empresarial y cumplimiento	Creación de un canal de comunicación con grupos de interés externos.	 100% Cumplido	Campaña de comunicación interna ligada a los nuevos Principios de Negocio Responsable.
	Revisión de la normativa interna. Revisión de los Principios de Negocio Responsable.	 En progreso	Curso de formación de Principios de Negocio Responsable (participación del 90% de la plantilla).
Gestión de la cadena de suministro	Incorporación de Telefónica a la iniciativa sectorial JAC (Joint Audit Cooperation).	 100% Cumplido	Reforzar los controles de seguimiento sobre los proveedores con mayor riesgo en el ámbito de la privacidad y protección de datos de nuestros clientes.
Despliegue de Red	Ampliar la cobertura de LTE en España por encima del 85% (frente al 75% de diciembre de 2015).	 100% Cumplido	Ampliación del despliegue de tecnología VoLTE en Latinoamérica y Europa.
Diversidad	Creación del Consejo Global de Diversidad.	 100% Cumplido	Alcanzar para 2020 el 30% de mujeres en puestos directivos .
Accesibilidad	Profundizar en la implementación de Diseño para Todos en todas las áreas de la Compañía.	 En progreso	Crear un catálogo global de terminales que incluya las funcionalidades de accesibilidad para todas nuestras operaciones.
Innovación sostenible	Incluir métricas de medición de impacto social y medioambiental en servicios clave.	 100% Cumplido	Incrementar la inversión en nuevos proyectos y aceleración de iniciativas de innovación con impacto social o medioambiental.
Medio ambiente	Redujimos nuestro consumo energético el 2,17% a pesar de un aumento del tráfico de más del 50%.	 100% Cumplido	100% de nuestras operadoras del Grupo certificadas conforme a la ISO 14001.
	Redujimos nuestra huella de carbono el 22%.	 100% Cumplido	Cumplir con los objetivos de energía y emisiones de gases de efecto invernadero.
	El 90% de Telefónica cuenta con Sistemas de Gestión Ambiental certificados conforme a la ISO 14001.	 100% Cumplido	Extender la iniciativa Ecorating en más países donde Operamos y lanzar la Web OpenEcorating.

Principios para la elaboración del Informe

Este Informe Anual Integrado de Telefónica 2016 recoge los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico y de mercado que permitan al lector entender mejor nuestro modelo de negocio, su capacidad de generar valor en los capitales que lo conforman, y la interacción con los grupos de interés con que se relaciona.

Telefónica pone a disposición de todos sus grupos de interés toda su información pública para facilitar una información fiable, material, concisa y comparable sobre el desempeño de la Compañía, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años. Toda esta información se publica de forma anual y es accesible desde aquí en todos sus distintos libros:

Informe Integrado: elaborado conforme a las recomendaciones del IIRC (International Integrated Reporting Council).

Informe de sostenibilidad: forma parte del Informe Integrado y está 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.

Informe financiero: elaborado conforme a las normas internacionales de información financiera y auditado externamente por parte de EY.

Informe de gobierno corporativo: elaborado según el modelo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

Informe sobre las remuneraciones de los consejeros: elaborado según el modelo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

Atlas Telefónica: datos y gráficos descargables, actuales e históricos, por países y regiones, de todos los KPIs de Sostenibilidad que conforman el informe integrado.

Existen a disposición de todos nuestros grupos de interés informaciones adicionales y complementarias online en las páginas web de Telefónica, entre las que destacamos:

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

- ▶ Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- ▶ Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).
- ▶ 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.
- ▶ Unión Network International (UNI).
- ▶ OHSAS.
- ▶ Convenio de Basilea (desechos peligrosos).
- ▶ Sabarnes Oxley Law (EE. UU.).
- ▶ Estándar ISO (14.001, 50.001, 14.064, 31.000, 27.001, 22.301).
- ▶ 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 Conthe.
- ▶ Principio de Inversión Responsable de UN (UNPRI).
- ▶ Global Network Initiative (GNI).
- ▶ 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).
- ▶ Electronic Industry Citizenship Coalition.
- ▶ Alianza Público-Privada para el Comercio Responsable de Minerales (APP)
- ▶ London Benchmarking Group (LBG).
- ▶ Colaboración con ETNO (European Telecommunications Network Operators Association), ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones) y GSMA (Asociación Mundial de Operadoras de Telefonía Móvil).
- ▶ ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection).
- ▶ Carbon Disclosure Project.
- ▶ GHG Protocol.
- ▶ Código de Buenas Prácticas Publicitarias, Autocontrol.

CONOZCA MÁS:

- ▶ **Acerca de Telefónica**
- ▶ **Sala de Prensa**
- ▶ **Accionistas e inversores**

- ▶ **Resultados trimestrales**
- ▶ **20F (SEC)**
- ▶ **Gobierno corporativo**
- ▶ **Negocio Responsable**

- ▶ **Empleo**
- ▶ **Políticas públicas**
- ▶ **Business solutions**



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.

El punto de contacto para solventar cualquier duda acerca de este informe es la [Dirección Global de Ética Corporativa y Negocio Responsable](#).

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LOS CONTENIDOS DE ESTE INFORME

► Participación de los grupos de interés

En el capítulo 'La interacción 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 período 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 2016 se han producido las siguientes variaciones en el perímetro de consolidación:

- ▶ Desde el segundo trimestre de 2016 las operaciones de Telefónica Reino Unido dejan de reportarse como operación en discontinuación y sus activos y pasivos como "mantenidos para la venta", pasando a reportarse línea a línea por el Método de integración global conforme a las NIIF en toda la información financiera y pasa a estar de nuevo incluida en totalidad en la información no financiera.
- ▶ El 15 de noviembre Telefónica, S.A. vendió a Viacom International Inc el 100% del capital social de Televisión Federal, S.A. ("Telefe"), del que era propietaria indirectamente.
- ▶ El importe de la transacción (equity value) fue de 345 millones de dólares estadounidenses (aproximadamente 322 millones de euros).
- ▶ En febrero se creó Telxius, una nueva compañía global que agrupa ciertos activos de infraestructura del Grupo, incluyendo torres de telecomunicaciones móviles así como el cable internacional de fibra óptica submarina del Grupo.

▶ Con posterioridad al cierre, el 20 de febrero de 2017, Telefónica suscribió un acuerdo para la venta a Taurus Bidco S.à.r.l. de hasta el 40% del capital social de la compañía creada en febrero de este mismo año Telxius por 1.275 millones de euros (12,75 euros por acción). El cierre está sujeto a la obtención de las aprobaciones regulatorias pertinentes. En cualquier caso, tras la transacción Telefónica mantendrá el control sobre Telxius por lo que queda plenamente incorporada en la información financiera y no financiera de este Informe.

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 2016 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 2016, auditado por EY, y que se incluye en su totalidad en los anexos.

Innovación

Se consolida a través de la área corporativa de Innovación, 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.

Empleados

La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos y las áreas locales de gestión. En este Informe se utiliza el concepto de personas en lugar del de empleado. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de personas 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.

	Negocios de telecomunicaciones	Resto de empresas
Ingresos (Millones de euros)	97,5%	2,5%
Personas	91,4%	8,6%

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.

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. 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 período, 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.

Telefónica Reino Unido

En 2016 las operaciones de Telefónica Reino Unido dejaron de reportarse como operación en discontinuación y sus activos y pasivos como "mantenidos para la venta", por lo que sus estados financieros han pasado a reportarse línea a línea por el método de integración global conforme a las NIIF, tanto en 2016 como en 2015, y así se expresan los datos financieros y de mercado en este informe. En cambio, la información no-financiera no se ha reconsolidado en sus datos históricos con el objeto de preservar el principio de contexto de sostenibilidad y poder reflejar los impactos y contribución reales que Telefónica como conjunto tuvo en el entorno social y ambiental en esos años anteriores. No obstante se expresan también crecimientos orgánicos en algunas variables internas donde se indica expresamente.

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	▲	▲	▲	
Grupos de interés y Materialidad	▲	▲	▲	▲
Gestión de la reputación	▲		▲	
Gobierno y gestión de la sostenibilidad	▲	▲	▲	▲
Ética y cumplimiento	▲	▲	▲	
Cadena de suministro	▲	▲	▲	▲
Promesa cliente	▲	▲		▲
Confianza digital	▲	▲	▲	▲
Equipo humano	▲	▲	▲	
Innovación social (inclusión digital)	▲	▲	▲	▲
Educación Digital	▲	▲	▲	▲
Innovación	▲	▲	▲	
Medio Ambiente	▲	▲	▲	▲

Premios y reconocimientos relevantes en 2016

MÉXICO

- Premio "Ética y Valores en la Industria" a Telefónica de La Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN).
- Premio Calidad de Vida en la Empresa al programa Feel Good del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social en México (AliarSE) y Fórum Empresa.
- Premio 'Best Consumer Experience' en Telecomunicaciones de IZO a las empresas con mejores prácticas y mayor grado de innovación en experiencia del cliente en Iberoamérica.

VENEZUELA

- Premio "Banco Exterior por un Mundo Sin Igual" al programa 'Movistar va a la Universidad' por su carácter socialmente responsable.

COLOMBIA

- Premio Innovación de Calidad de Red LTE a Movistar.
- Galardonada como una de las 10 empresas que más promueve la equidad de género en el país, por la Secretaría Distrital de la Mujer de Bogotá, la de Desarrollo Económico, la consultora Aequales y el Colegio de Estudios Superiores en Administración (CESA).

BRASIL

- Telefónica Brasil, una de las mejores empresas 2015 según la revista Consumidor Moderno realizado por el Centro de Intelligência Padrão (CIP).
- Vivo, Empresa Destacada de 2016 en el ranking de Mejores y Mayores Empresas de la revista *Exame*, desarrollado por el Instituto de Análisis Económicos de la Universidad de São Paulo.
- Ranking 2016 Latin America Executive Team de Institutional Investor, Primer puesto en cinco de los seis premios en el sector TMT: Mejor Director General del año, mejor director de Relaciones con inversores, Mejor Programa de Relación con Inversores, Mejor Página Web de Relaciones con Inversores y Mejor Evento con Analistas.
- SON World 2016, premio al mejor despliegue de la tecnología Self-organizing Network por la excelencia del servicio Vivo durante los Juegos Olímpicos de Verano de 2016 celebrados en Río de Janeiro.

ALEMANIA

- Certificación TÜV Saarland a la alta protección de datos de la plataforma de Telefónica.
- Segundo puesto en el GERMAN GENDER INDEX.

ESPAÑA

- Movistar, líder en atención al cliente y asistencia técnica del sector Telco por la Asociación de Consumidores Adeces.
- Mejor empresa en materia de Transformación Digital en las categorías de Telecomunicaciones y de Transformación de la Red, en los "Premios Computing de la Era Digital".
- Premio Solidario de la ONCE 2016 por la puesta en marcha de la plataforma de accesibilidad integrada Movistar+ 5S.
- Premio Expansión al programa Talentum LAB de Telefónica en la categoría IoT.
- Medalla de Oro para la producción de Movistar + Eurofighters en el Festival de Cine y Televisión de Nueva York.
- Mejor Proyecto EnerTIC 2016 a la Plataforma de Valencia Ciudad Inteligente (VLCi) puesta en marcha por Telefónica, con tres reconocimientos adicionales en las categorías Smart Cities, Smart eGovernment y Smart Sustainability.
- Premio Iris de la Crítica de la Academia de la Televisión al programa #0 de Movistar +.

CENTROAMÉRICA

- TopBrands Nicaragua, reconocimiento de Movistar como una de las marcas líderes del país por su confiabilidad, innovación y cercanía.
- Mejor calificación en telefonía e Internet móvil en Costa Rica, según la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel).

PERÚ

- Mejor empresa empleadora en el sector telecomunicaciones por Marca Empleadora 2016.

CHILE

- Telefónica Chile, elegida como segunda mejor empresa para jóvenes por el Best FirstJob Employers.

VALORACIONES EXTERNAS DE ANALISTAS E ÍNDICES DE SOSTENIBILIDAD



GLOBAL

- Premio GSMA en los Global Mobile Awards por nuestro programa de Eficiencia Energética en la categoría Green Mobile.
- OpenStack, premio "Transformación del Negocio" del "Red Hat Open Innovation Club" por el cambio de paradigma de las redes de telecomunicaciones mediante el desarrollo de la tecnología NFV.
- Premio "Architectural Collaboration of the Year" de los Partner Summit Awards de Cisco, como mejor socio tecnológico.
- Telefonica Open Future, cuarto puesto en el Startup Europe Partnership de Berlín organizado por la Fundación Nesta.
- Segunda mayor puntuación (9 puntos) en Transparencia Fiscal del Ibex-35 según la Fundación Compromiso y Transparencia.

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	58 y 76		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	117		Número de empleados por contrato laboral, región y sexo.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa
G4-11	117		Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72 y 73		Cadena de suministro de la organización.
G4-13	182		Cambio significativo que haya tenido lugar durante el período.
Participación en iniciativas externas			
G4-14	157		Tratamiento del Principio de Precaución.
G4-15	180, 181		Iniciativas externas que la organización ha adoptado o suscrito.
G4-16	52 y 53		Listado de las asociaciones a las que la organización pertenece.
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	ICA: 286, 287, 288 y 289		Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.
G4-18	183		Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.
G4-19	54		Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.
G4-20	183		Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.
G4-21	183		Límite de cada aspecto material fuera de la organización.
G4-22	182 y 183		Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.
G4-23	182 y 183		Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.
Participación de los grupos de interés			
G4-24	47 y 48		Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.
G4-25	43, 44, 45, 46, 47 y 48		En qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.
G4-26	43, 44, 45, 46, 47 y 48		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.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Verificación externa
Perfil de la memoria			
G4-28	7		Período objeto de la memoria.
G4-29	7		Fecha de la última memoria.
G4-30	7		Ciclo de presentación de memorias.
G4-31	181		Punto de contacto para solventar las dudas.
G4-32	180		Opción de conformidad, Índice de GRI y referencia al Informe de Verificación externa.
G4-33	180 y 181		Política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.
Gobierno			
G4-34	IAGC: 13, 29, 30, 31 y 32		Estructura de gobierno de la organización.
G4-35	42		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	42		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	42		Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-38	28		Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	27		Indicar si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	IAGC: 17		Describe los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.
G4-41	IAGC: 36		Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	42		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: 26		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: 31 y 32		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: 31 y 32		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	42		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	42		Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	44		Naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.
G4-51	IAGC: 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99 y 100		Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	IAGC: 91		Procesos para determinar la remuneración.
G4-53	IAGC: 91		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: 111 ICA: 172	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: 111 ICA: 172	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	60		Valores, principios, estándares y normas de la organización.
G4-57	62		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	61		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	19 y 20		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EC7	22		Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.
G4-EC8	19 y 20		Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
Prácticas de adquisición			
G4-DMA	63 y 64		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	153, 157 y 165		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN3	167, 169 y 171		Consumo energético interno.
G4-EN4	159 y 168		Consumo energético externo.
G4-EN5	167, 169 y 171		Intensidad energética.
G4-EN6	170 y 171		Reducción del consumo energético.
G4-EN7	175, 176 y 177		Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
Emisiones			
G4-DMA	154, 165 y 166		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN15	168 y 171		Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).
G4-EN16	168 y 171		Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).
G4-EN17	168 y 171		Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).
G4-EN18	168 y 169		Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.
G4-EN19	169 y 170		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		En proceso de obtención	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	153 y 159		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN22		El vertido de aguas en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.
G4-EN23	163		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	163		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	175		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-EN27	159 y 176		Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.
G4-EN28	163 y 164		Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-DMA	130		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA5	131		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	131		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	131		Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.
G4-LA8	131		Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa
Capacitación y educación			
G4-DMA	118		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA9	119	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	118 y 119		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		Se ofrecen todos los desgloses por horas pero por personas por posible duplicación en la información. Estamos adaptando los sistemas informáticos para poder hacerlo próximamente	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	121		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA12	117 y 123		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	126		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA13	127		Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-DMA	63 y 64		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-LA14	63		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.
G4-LA15	70		Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS			
Inversión			
G4-DMA	133		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR1	68		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	60		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.

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa
No discriminación			
G4-DMA	133		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR3	16		Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-DMA	126		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR4	66		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	133 y 134		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR6	66		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	133 y 134		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-HR10	69		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.
G4-HR11	134		Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
Lucha contra la corrupción			
G4-DMA	60		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-S03	62		Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.
G4-S04	60		Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-S05	62		Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.



CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Información sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa
Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-DMA	63 y 64		Información sobre el enfoque de gestión
G4-S09	69	No se ofrecen porcentajes sino las cantidades totales	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social
G4-S10	70		Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
Salud y seguridad de los clientes			
G4-DMA	172		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-PR1	173		Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	173		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	100		Información sobre el enfoque de gestión.
G4-PR8	104		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	127		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	163		Materiales por peso o volumen.
G4-EN2	163		Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
Agua			
G4-EN8	161		Captación total de agua según la fuente.
Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN32	70		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	70		Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL			
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
G4-LA16	62		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.
Trabajo infantil			
G4-HR5	66		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	95		Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
ICA Informe Anual de Cuentas Anuales.			
IAGC Informe Anual de Gobierno Corporativo y de Remuneraciones.			
20F Form 20-F de la SEC.			
IAR Informe Anual de Retribuciones.			
PDA Principios de Actuación.			

Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas



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.	Derechos Humanos
	Principio 2	Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	Derechos Humanos
Estándares laborales	Principio 3	Las Empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Libertad de asociación y diálogo social
	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.	Diversidad

CAPÍTULOS			
Medio ambiente	Principio 7	Las Empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Compromiso con el medio ambiente
	Principio 8	Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Compromiso con el medio ambiente
	Principio 9	Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Servicios EcoSmart
Anticorrupción	Principio 10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Ética empresarial y cumplimiento

Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

• Impacto económico



• Impactos ambientales



• Impacto de la Red



• Ética empresarial y cumplimiento



• Gestión de nuestros grupos de interés y reputación



• Gestión de la cadena de suministro



• Despliegue de Red



• Transformación digital



• Innovación



• Confianza digital



• Evolución de la plantilla



• Gestión del talento y la diversidad



• Libertad de asociación, diálogo social y retribución justa



• Derechos Humanos



• Inclusión digital



• Acción social y cultural



• Crecimiento en una economía verde



Validaciones externas

Ernst & Young, S.L.
C/Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid
Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016 DE TELEFÓNICA, S.A.

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

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2016 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 de este 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., quien también es responsable 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 (Revised) 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 Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad 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:

- Entrevistas con los responsables de la Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad 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.
- 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.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G4 de GRI.
- 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. Los trabajos de revisión se han centrado especialmente en las operaciones de Telefónica en España, Brasil, Argentina, Alemania, Chile y Colombia.

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 GRI que figuran como anexo, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Ernst & Young, S.L.
C/Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid
Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2016 de Telefónica, S.A. adjunto, y con el alcance indicado en el apartado "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que no 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 no 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 "Gestión de nuestros grupos de interés y reputación" 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 "Gestión de nuestros grupos de interés y reputación".
 - 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 "Gestión de nuestros grupos de interés y reputación" 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 tiene en cuenta la opinión de sus grupos de interés para la selección de los asuntos más relevantes que guían su estrategia de sostenibilidad. La interacción con los grupos de interés se lleva a cabo de forma periódica a través del Panel Asesor de Sostenibilidad. Nuestra recomendación es reforzar la consideración y aportación de valor del grupo del interés "Clientes" sobre la estrategia de sostenibilidad de Telefónica.

b) Relevancia:

Telefónica lleva a cabo un estudio de materialidad a nivel corporativo y local e incluye los resultados del estudio en el Informe. En 2016 este proceso se ha visto reforzado por las consultas periódicas a los grupos de interés. Recomendamos que se siga consultando periódicamente a los grupos de interés para reforzar la inclusión de los aspectos relevantes en su estrategia de sostenibilidad.

c) Capacidad de Respuesta:

Telefónica dispone de diferentes canales de comunicación para cada grupo de interés. Nuestra recomendación es aprovechar las consultas periódicas con los grupos de interés para evaluar la eficacia de los canales de comunicación y su influencia en la capacidad de respuesta de la compañía con el fin de mejorar la comunicación corporativa.

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

1) Dimensión económica:

Telefónica ha revisado los criterios mínimos sobre negocio responsable exigidos a sus proveedores. Nuestra recomendación es seguir reforzando los diferentes mecanismos de control para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos por parte de sus proveedores, en especial sobre aspectos relacionados con la privacidad y la protección de datos de los clientes.

2) Dimensión ambiental:

En 2016, Telefónica ha publicado un reporte más detallado de su desempeño en materia ambiental. Se recomienda, seguir trabajando en la mejora de las definiciones de los indicadores ambientales e incrementar la frecuencia de reporte de determinados indicadores para la mejora de su gestión.

3) Dimensión social:

Telefónica, a través de la constitución del Consejo Global de Diversidad, gestiona la diversidad como una fuente de valor añadido, impulsando iniciativas dirigidas a consolidar la diversidad como factor clave hacia la transformación digital. Nuestra recomendación es mejorar la calidad y homogeneidad de la información a reportar en los distintos países en los que opera.

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.

Ana Mª Prieto González
 Socia
 Madrid, 12 de mayo de 2017

AA1000
 Licensed Assurance Provider
 000-59

AENOR

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2016

EXPEDIENTE: 2009/1133/HCO/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a 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 2016, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVG01 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

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrera/Ana Belén Pociña Hijosa, 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 CO₂, CH₄, N₂O y HFCs.

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- 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

AENOR, C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

R-DTC-500.01

AENOR

- 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

Se han excluido las siguientes emisiones:

- Dentro de la categoría de compra de bienes y servicios, no se incluyen las emisiones correspondientes a la compra de servicios de obras y servicio ni marketing.
- Dentro de la categoría de uso de productos vendidos, no se incluyen las emisiones correspondientes al uso de los teléfonos móviles de nuestros clientes.

La exclusión se ha realizado atendiendo al criterio de emisiones cuya cuantificación no sea técnicamente viable ni rentable ya que no se disponga de datos completos o fiables, ni sobre las que se tenga capacidad de gestión de dichas emisiones.

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	Latino América	Telxius
España	Argentina (red fija y móvil)	
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	
Distrito Telefónica	Chile (red fija y móvil)	
Telefónica Soluciones	Colombia (red fija y móvil)	
Telxius	Ecuador (red móvil)	
Alemania (red fija y móvil)	El Salvador (red móvil)	
Reino Unido (red fija y móvil)	Guatemala (red móvil)	
	México (red móvil)	
	Nicaragua (red móvil)	

AENOR. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

R-DTC-500.01

AENOR

	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.

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:

- 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.
- La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
- Referencial ITU-T L.1420 (02/2012) *Methodology for energy consumption and greenhouse gas emissions impact assessment of information and communication technologies in organizations*
- GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. Rev 01.

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 2016, de fecha 31 de marzo de 2017, 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:

AENOR

Año: 2016	t CO ₂ e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	291.770
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	1.855.167
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	1.080.374
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	1.019.875
○ Compra de bienes y servicios	269.458
○ Bienes capitales	117.754
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	144.901
○ Residuos generados en operaciones	619
○ Viajes de trabajo	33.127
○ Uso de productos vendidos	63.932
○ Inversiones	390.085
Emisiones por uso de biocombustibles	11.648

Verificador Jefe: Raúl BLANCO BAZACO

Madrid, a 26 de Abril de 2017

Gerente de Medio Ambiente: D. José MAGRO GONZÁLEZ