



8



Compromiso con la sociedad

- Derechos Humanos
- Inclusión digital
- Acción social y cultural

Derechos Humanos_

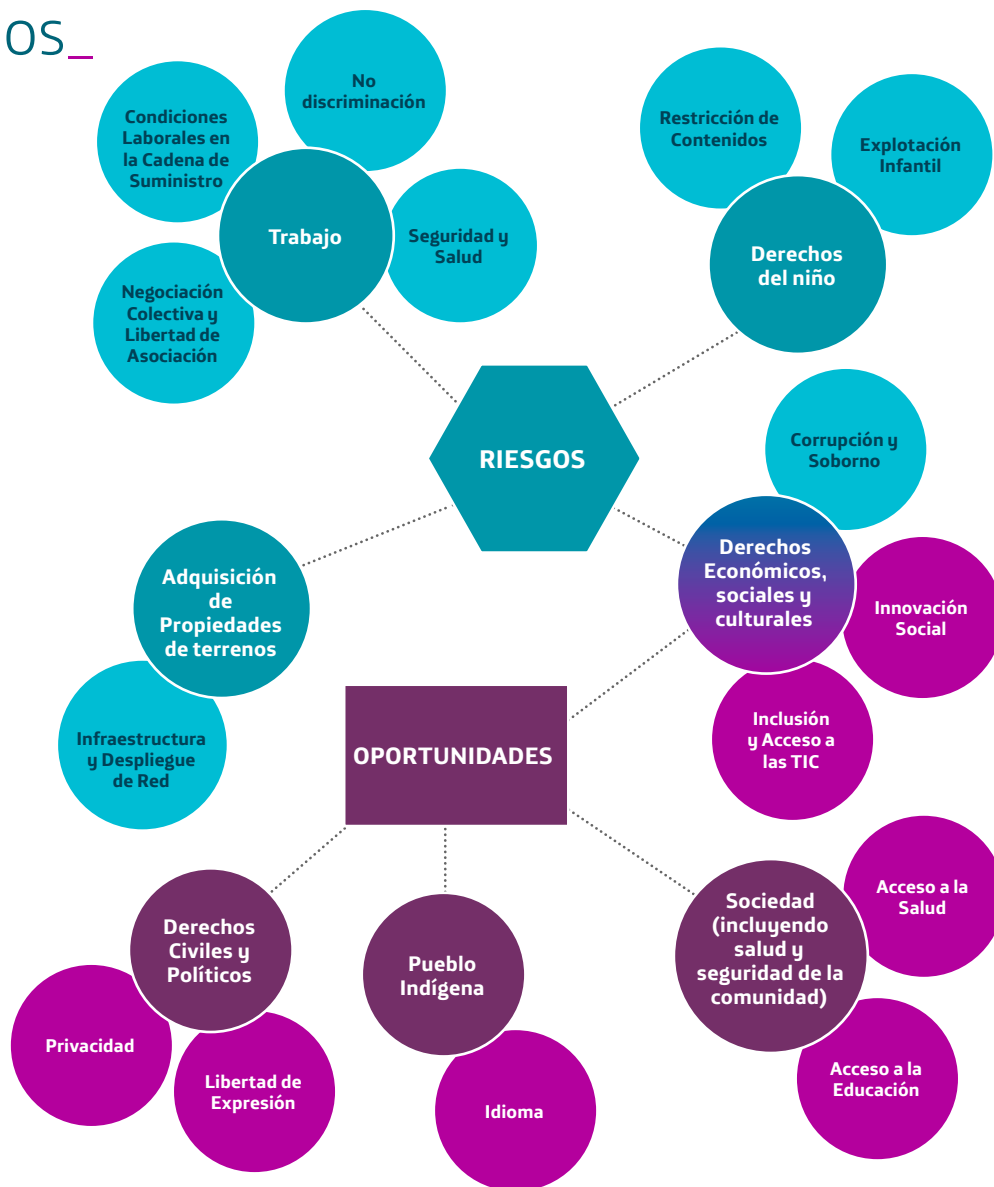
NUESTRO COMPROMISO

El respeto por los Derechos Humanos constituye uno de los pilares de nuestros Principios de Negocio Responsable y se refleja en compromiso explícito que publicamos en 2013 conforme a los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas.

Nuestro enfoque se basa en cinco componentes básicos que cubren la esfera de influencia de la Compañía: nuestra gente, nuestra tecnología, nuestros proveedores, nuestro rol en las comunidades y nuestro rol para el cambio mediante la participación y alianza con los grupos interés.

NUESTRA DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

En 2012 realizamos una evaluación sobre nuestros potenciales impactos en los Derechos Humanos, siguiendo las directrices de los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de las Naciones Unidas. La evaluación se llevó a cabo en 16 países e identificó 15 temas.



Nuestro modelo de debida diligencia se ha construido siguiendo el siguiente modelo de gestión:

1. Integrar en nuestras políticas y procesos a nivel corporativo y local nuestro compromiso con los Derechos Humanos.
2. Evaluación de los impactos en los Derechos Humanos en cada uno de nuestros mercados.
3. Adaptación del actual mecanismo de quejas en el que se incluyan todos los aspectos de Derechos Humanos evaluados.
4. Compromiso continuo con todos los grupos de interés para unir esfuerzos de colaboración que aborden los riesgos de la industria y creen soluciones innovadoras que permitan aprovechar las oportunidades.
5. Monitorear e informar de los avances y desafíos tanto a nivel global como local.
6. Actualizar nuestra matriz de impacto en Derechos Humanos para adaptarla a la realidad del sector, a nuestra estrategia y al contexto donde operamos.

Hemos venido avanzando en la implementación de este modelo en todos los países donde operamos. Como parte del ejercicio de monitoreo hemos entendido que los cambios actuales en la industria digital y la definición de la nueva estrategia del Grupo Telefónica implicaban una revisión de la primera evaluación de impacto.

Estamos al borde de una nueva era: robótica, inteligencia artificial y automatización... van a dar forma al futuro. Los servicios digitales, la hiperconectividad, el uso correcto del big data y la inteligencia artificial cambiarán el mercado en el que estamos compitiendo y tendrán un impacto en la vida de todas las personas. Es importante que seamos conscientes de los potenciales impactos que estos desarrollos pueden tener en los Derechos Humanos y que tengamos implantados planes de trabajo para mitigar estos impactos.

Como parte de nuestra debida diligencia, en 2016 iniciamos una actualización de nuestra evaluación de impacto en Derechos Humanos realizada en 2013.

Buscamos comprender los impactos potenciales derivados de nuestra estrategia, de las nuevas actividades del Grupo, y de un entorno digital en constante cambio, tomando como punto de partida los resultados de la evaluación anterior y siguiendo un marco metodológico cuyo punto de referencia son los Principios Rectores

de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Para poder determinar y diferenciar los distintos niveles de conexión e influencia en los impactos potenciales a los Derechos Humanos se definieron 5 áreas de análisis (empleados, cadena de suministro, actividades de negocio, actividades de expansión corporativa y asuntos transversales) y posibles impactos asociados a cada uno.

En esta primera fase se han identificado 23 asuntos de Derechos Humanos:

ASUNTOS INTERNOS



- ▶ Desigualdad de condiciones laborales entre diversos países, cargos y trabajadores internos de la Compañía vs. externalización.
- ▶ Discriminación y diversidad.
- ▶ Garantía del Libre ejercicio de la libertad sindical.
- ▶ Reestructuración de funciones organizativas.

PROVEEDORES



- ▶ Impactos relacionados con minería en conflicto.

- ▶ Condiciones justas, equitativas, satisfactorias y respetuosas de los derechos laborales de los trabajadores tercerizados.

- ▶ Impactos ambientales relacionados con reciclaje de chatarra electrónica.

CLIENTES



- ▶ Brecha digital: pleno acceso a los servicios de telecomunicaciones.
- ▶ Imposición de cargas contractuales excesivas y cobros adicionales en virtud de cláusulas abusivas.
- ▶ Publicidad subliminal, engañosa, agresiva y discriminatoria.
- ▶ Seguridad de productos y servicios soportados en la Red.
- ▶ Neutralidad y respeto del derecho de libertad de expresión en la divulgación de información en la Red.
- ▶ Divulgación de información suficiente y transparente sobre mecanismos de recolección y tratamiento de los datos.

- ▶ Posibles usos ilegítimos o no autorizados de los datos.

- ▶ Generación de modelos cognitivos utilizando datos de los clientes y de la operación.

- ▶ Uso adecuado, proporcionado y legítimo de la tecnología.

- ▶ Impactos en comunidades por mantenimiento, construcción y desarrollo de infraestructuras.

- ▶ Calidad y estabilidad de redes de telecomunicación.

NEGOCIOS CORPORATIVOS

- ▶ Aseguramiento de la debida diligencia en Derechos Humanos en operaciones de M&A, Joint ventures, alianzas y acuerdos de transferencia de tecnología.

TRANSVERSALES

- ▶ Corrupción y soborno.
- ▶ Responsabilidad Fiscal.
- ▶ Impactos sobre los derechos de los niños como sujetos especiales de protección y atención.
- ▶ Impactos asociados a tecnologías emergentes.

En esta actualización tenemos en cuenta las siguientes fuentes de información:

- ▶ Opiniones de expertos, ONG's, reguladores en relación con los impactos de las nuevas tecnologías.
- ▶ Estrategia comercial de la Compañía.
- ▶ Opiniones de equipos internos sobre nuestra capacidad de gestión de los posibles impactos.

Basándonos en el diálogo y siguiendo los criterios de los Principios Rectores se priorizan aquellos asuntos que requieren mayor atención. Esta priorización cruzará las variables de relevancia del asunto con nuestro nivel de gestión:

- ▶ Para la estrategia de la Compañía, el sector, el regulador y el mercado, así como su frecuencia de ocurrencia y la conexión de Telefónica con nuestro impacto.
- ▶ La variable de nivel de gestión evalúa las políticas, procedimientos, responsables, indicadores de medición y capacidad de gestión de los mecanismos de reclamación por parte de Telefónica.

Con este trabajo se logrará tener una matriz de impacto actualizada que nos defina qué asuntos son prioritarios para Telefónica y qué nuevas líneas de acción hay que aplicar con el objetivo de seguir asegurando una debida diligencia en materia de Derechos Humanos.

MECANISMOS RECLAMACIÓN Y REMEDIO

Incluso contribuyendo con las mejores políticas y prácticas vigentes, en ocasiones, no podemos evitar causar o contribuir a un impacto adverso sobre los Derechos Humanos. En la actualidad, las consultas y hechos relativos a sus actividades pueden plantearse a través del [Canal de Negocio Responsable publicado en la página web corporativa de Sostenibilidad](#).

El canal se ha creado, a finales de 2016, con el objetivo de establecer un sistema de comunicación con nuestros grupos de interés y vinculado directamente a la Política de Negocio Responsable y a nuestro compromiso de Derechos Humanos, de acuerdo con los principios de respeto, confidencialidad, respuesta diligente y exhaustividad.

Contamos con un procedimiento que garantiza el adecuado funcionamiento del Canal.



Una vez que recibimos una comunicación la analizamos, contestamos al destinatario y en el caso de que proceda la derivamos al departamento correspondiente. Una vez que este departamento resuelva la comunicación, trasladamos la solución al interesado, cerrando de esta manera el expediente.

Desde la apertura del canal en octubre de 2016, hasta diciembre de 2016, hemos recibido 263 consultas que han sido tramitadas con los departamentos correspondientes según el asunto.

—
Nuestro enfoque en
Derechos Humanos
*se basa en
componentes básicos
para nosotros:
empleados, tecnología,
proveedores y nuestro
rol dentro de la sociedad*

ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Prevenir y erradicar el trabajo infantil es un objetivo internacional, presente en las agendas de desarrollo que se han marcado los diferentes países.

En este sentido, estamos comprometidos con la meta 8.7 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que busca "adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas modernas de esclavitud y la trata de seres humanos y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y a más tardar en 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas". Muestra de ello es que somos la única empresa del sector de telecomunicaciones que forma parte de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil donde trabajamos por el cumplimiento de los seis compromisos firmados en 2014, los cuales hacen referencia a velar por la erradicación del trabajo infantil en el interior de la empresa, en la cadena de suministro y en las áreas de influencia.

BUENAS PRÁCTICAS

DÍA MUNDIAL CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

El domingo 12 de junio de 2016 celebramos el Día Mundial contra el Trabajo Infantil con las empresas y aliados de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil, movilizándolo la campaña #SácaleLaLengua al Trabajo Infantil, la cual logró ser tendencia en Twitter. En este encuentro, se firmó la adhesión de nuevas empresas y aliados a la Red. Actualmente, forman parte de esta 15 aliados y 35 empresas.

Así mismo, en el marco de actuación de la Red Colombia contra el Trabajo Infantil se creó en 2016 la Cátedra a Proveedores, en la que la Compañía participó en dos jornadas de sensibilización con aliados en Bogotá y Barranquilla.

Adicionalmente, la Compañía continuó promoviendo el uso de "Aquí Estoy y Actúo", plataforma que permite a las organizaciones tener acceso a un diagnóstico frente a la problemática de trabajo infantil. A cierre de 2016, de las 199 organizaciones que se han inscrito, el 60% ya se ha autodiagnosticado.

En Chile se divulgó esta plataforma entre 50 empresas colaboradoras, con el fin de que puedan realizar un autodiagnóstico sobre el riesgo de trabajo en infantil en su cadena de suministro. Así mismo, todos los proveedores de Fundación Telefónica en Chile tienen la obligación de utilizarla, al igual que cualquier nuevo proveedor que participa en alguno de nuestros procesos de compra en el país.



Inclusión digital_

Desarrollamos soluciones innovadoras y sostenibles que aportan valor a las sociedades en las que operamos y nos permiten llevar la conectividad e Internet a todas la personas, independientemente de su ubicación, situación económica o discapacidad.

¿CÓMO GARANTIZAMOS LA INCLUSIÓN DIGITAL?



Más allá del esfuerzo de inversión en despliegue de Red, a través de la innovación tecnológica y los nuevos modelos de negocio desarrollamos soluciones de conectividad asequibles y accesibles, para garantizar que todas las personas acceden a las ventajas de la transformación digital.

ENFOQUE DE GESTIÓN

¿POR QUÉ ES UN TEMA MATERIAL?



El acceso a redes de banda ancha de alta velocidad es la base del desarrollo de la economía digital. En este sentido, como proveedor de conectividad, Telefónica tiene el objetivo de llegar cada vez a más personas y juega, por tanto, un papel fundamental como catalizador de la transformación digital.

¿DÓNDE IMPACTA?



Impacta directamente en las personas que se encuentran excluidas de los potenciales beneficios que ofrece la revolución digital a través de los servicios de conectividad. También permite responder de una manera más eficiente a situaciones de emergencia y desastres naturales.

EL OBJETIVO DE TELEFÓNICA



Queremos incrementar la inversión en nuevos proyectos e iniciativas de innovación sostenible, haciendo especial foco en conectar a los no conectados y llevar Internet a zonas rurales. Del mismo modo, seguir incorporando la accesibilidad como un elemento natural, a la vez que vamos extendiendo las buenas prácticas que conseguimos en nuestras distintas operaciones.

Indicadores	2015	2016
Inversión en Servicio Universal (millones de euros)	324	343
Penetración de smartphones	48,5%	49,5%

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Con la revolución digital estamos viviendo un gran desarrollo social y económico en el que la tecnología nos abre las puertas a un mundo de información y conocimiento. La conectividad es, por tanto, el gran aliado que nos permite garantizar el acceso a la vida digital, con la mejor tecnología y sin dejar a nadie atrás.

La inclusión digital, que puede ser definida como la expansión de la conectividad global y la adopción de servicios de Internet, está demostrado que puede traer beneficios sociales y económicos, además de tener un gran potencial para ayudar a reducir la pobreza, mejorar infraestructuras o ampliar la oferta de acceso a servicios como salud, educación o servicios financieros, entre otros.

En la última década, gracias a la inversión en despliegue de Red y a los nuevos modelos de negocio, hemos sido capaces de extender la cobertura de nuestros servicios y reducir la brecha digital de forma acelerada (para más información, ver capítulo 'Despliegue de Red').

Sin embargo, a pesar de todos estos avances todavía, a día de hoy, existen barreras a la inclusión

La **conectividad** es el gran aliado que nos permite **garantizar** el **acceso a la vida digital**

digital, dejando a aquellas comunidades que no están conectadas o están desatendidas, correr el riesgo de quedar aún más rezagadas, además de perder una oportunidad de crecimiento y desarrollo en estos sectores de la población.

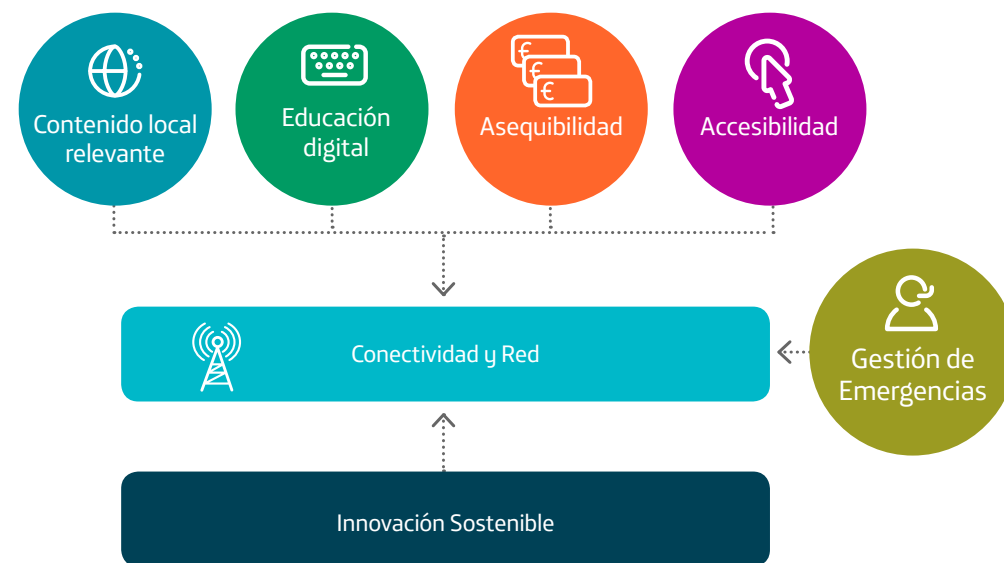
Por ello, creemos que la solución para conseguir reducir esta brecha debe ser integral e involucrar tanto a empresas privadas como a autoridades y administraciones públicas. Será este uno de los principales retos a los que nos enfrentaremos en los próximos años y para conseguirlo, hemos comenzado ya a trabajar en los siguientes frentes que nos ayudarán a progresar en las comunidades en las que operamos:

► **Despliegue de red en zonas remotas:** Asegurando el acceso a la tecnología gracias al despliegue de nuestra red en regiones o zonas geográficas de difícil acceso

► **Respuesta ante emergencias:** Desarrollando políticas y soluciones que nos permitan actuar de una forma eficaz en respuesta a desastres o catástrofes naturales, llevando nuestros servicios de comunicaciones a la población y equipos de emergencia y actuando en nuestras infraestructuras para garantizar la continuidad del servicio.

► **Educación Digital y Desarrollo De Contenido Local:** Mediante programas

INCLUSIÓN DIGITAL



de educación que aumentan la adopción y uso de Internet y la eliminación de barreras de conocimiento sobre los servicios digitales. Además, impulsamos el desarrollo de contenidos que sean relevantes para nuestros clientes.

► **Accesibilidad:** Garantizando la accesibilidad de nuestras soluciones para todos los colectivos y personas que padezcan algún tipo de discapacidad.

► **Asequibilidad:** Desarrollando nuevos modelos de negocio que permitan a todos los segmentos de la población acceder a nuestros productos y servicios, independientemente de sus recursos económicos.

► **Innovación Sostenible:** Desarrollando nuevas soluciones innovadoras que busquen tener un impacto social y/o medioambiental positivo y generar valor en el largo plazo para nuestra Compañía.

CONECTIVIDAD Y RED EN ZONAS REMOTAS

Además del despliegue de Red y la inversión en infraestructura que llevamos a cabo, se realizan proyectos específicos que buscan llevar la conectividad a zonas remotas y rurales mediante modelos de negocio innovadores que garanticen un retorno de la inversión realizada.

Con una población en LATAM de unos 64 millones de personas que todavía no tienen acceso a redes de banda ancha móvil (datos de la GSMA), estas soluciones tienen como objetivo lograr que todas las personas puedan acceder a la comunicación y al mundo digital. Creemos que Internet y las comunicaciones móviles tienen el potencial de impactar positivamente en la transformación de la vida de las personas ofreciendo beneficios en un gran número de áreas como salud, educación, servicios financieros, transporte o agricultura, entre otras.

Modelos como la compartición de infraestructuras de red, uso de nuevos espectros de frecuencia o soluciones de virtualización de red, están permitiendo reducir la inversión necesaria para el despliegue con lo que se facilita llegar a nuevas zonas y con ello que más personas puedan acceder a servicios de comunicación. Para más información, consulte el capítulo 'Despliegue de Red'.

Servicio Universal

El servicio universal es un fondo de inversión pública, financiado con impuestos especiales a

las operadoras de telecomunicaciones, que tiene el objetivo de garantizar a toda la población la conectividad con una calidad mínima y a unos precios asequibles.

En la actualidad, aportamos fondos de servicio universal en 7 países: Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, España, Perú y Venezuela; donde se encuentra bajo el control y seguimiento de los organismos públicos designados a tal fin por cada país.

PRESTACIONES AL SERVICIO UNIVERSAL

(millones de euros)	2016
Argentina	111,8
Brasil ⁽¹⁾	138,1
Colombia ⁽²⁾	50,8
Ecuador	4,6
España	16,5
Perú ⁽³⁾	20,5
Venezuela ⁽⁴⁾	1,7
TOTALES	343,1

(1) Incluye cifras 2016: FUST 316.161.466 y FUNTEL 158.057.748; 2015: FUST 275.875.221 y FUNTEL 137.937.611.

(2) Las cifras del 1Q al 3Q son reales, el 4Q es una estimación.

(3) Incluye servicios de Telefónica del Perú S.A., Telefónica Multimedia S.A.C., TIWS y Media Network S.A.C. No considera ajuste anual pendiente.

(4) Timetrac: 2.117.100,04/Telefónica: 1.198.326.275,14.

BUENAS PRÁCTICAS

INTERNET PARA TODOS

Los equipos de Telefónica I+D, junto al equipo de conectividad rural en Perú, están trabajando en nuevas soluciones, más eficientes, que permitan desplegar redes de comunicaciones móviles en zonas remotas de la selva peruana, donde se estima que todavía hay más de 1 millón de personas que no disponen de cobertura de Red.

Este proyecto proporciona conectividad 4G a las poblaciones rurales utilizando tecnologías innovadoras de software, tales como la integración de satélites, redes de vuelo, radio virtualizada, celdas pequeñas, redes definidas por software y funciones de virtualización de Red, entre otras.

La iniciativa es clave para conseguir un modelo sostenible que proporcione acceso a Internet en las zonas más remotas. El proyecto ofrece flexibilidad de Red, elasticidad y rentabilidad, así como la capacidad de trasladar este modelo a otras regiones sin conexión.



EMERGENCIAS

Contar con tecnología punta, segura y eficiente marca la diferencia en momentos de emergencias, pues permite optimizar la coordinación de las acciones de rescate y logística, actuar en tiempo real y hacer frente de forma más eficiente a los retos de seguridad que se presentan después de una catástrofe. Y es que, cada día más, la tecnología y las telecomunicaciones son un elemento clave para las situaciones de emergencia, mejorando su gestión y aumentando la rapidez.

Somos conscientes de la importancia de nuestras redes y del potencial de los servicios innovadores que ofrecemos para abordar de forma más eficiente los crecientes retos sociales y medioambientales.

Los nuevos servicios nacidos de la transformación digital tienen un gran potencial para mejorar las eficiencias en casos de emergencias. De esta forma, los servicios digitales basados en el análisis de Big Data o Internet de las Cosas permiten avances en la adaptación al cambio climático, así como predicción de patrones de comportamiento en crisis migratorias o pandemias.

En caso de desastres, la respuesta es en primer lugar responsabilidad de los gobiernos. Por ello, impulsamos la colaboración con estos y con organizaciones humanitarias con el objetivo de fortalecer las estrategias de respuesta. Nuestra política de actuación

en estos casos se focaliza en la organización y ejecución de un despliegue puntual de tecnología de telecomunicaciones que ayude y soporte los esfuerzos de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia.

Proporcionamos además el canal de alerta temprana, facilitamos la coordinación de la respuesta de los equipos de emergencia y la coordinación logística, así como el soporte de las comunicaciones vitales entre y hacia las personas afectadas.

Entre las iniciativas que hemos llevado a cabo destacan en:

- ▶ **España:** Acuerdo con la Unidad Militar de Emergencias (UME).
- ▶ **Brasil:** Acuerdo con el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación y el Centro Nacional de Monitoreo y Alertas de Desastres Naturales (Cemaden).

Por otro lado, a principios de 2016 firmamos el Humanitarian Connectivity Charter, impulsado por el GSMA. Este documento busca mejorar la coordinación entre las operadoras de redes móviles antes, durante y después de un desastre.

Política de Actuación

La clave para una respuesta rápida y eficaz por parte de los equipos de emergencia frente a situaciones catastróficas se basa en una buena gestión de las redes y servicios de



telecomunicaciones. Además de establecer los Planes de Continuidad, necesarios para garantizar la prestación normal de servicios a nuestros clientes, en todos los países donde operamos incluimos acciones concretas para completar así la ayuda humanitaria:

- ▶ Preparamos simulacros con el objetivo de construir, mejorar y mantener actualizados los procesos, planes de acción, capacidades y prioridades en respuesta conjunta.
- ▶ Establecemos un código básico de ayuda humanitaria en coordinación con los reguladores nacionales para ordenar la participación de las empresas públicas y privadas.
- ▶ Soportamos el acceso a nuestros servicios móviles durante la emergencia, proporcionando acceso simplificado y gratuito a las comunicaciones vitales hasta el punto de reactivar servicios suspendidos o dados de baja.
- ▶ Solucionamos el déficit de infraestructuras de comunicaciones a través de nuestros servicios satélite. Complementamos así el resto de soluciones, ya sea como única posibilidad de comunicación o como soluciones de backup 100% diversificadas. Además, podemos

ofrecerlo de forma global, independientemente de la geografía, las distancias a nodos o a las centrales, y desplegarlo rápidamente.



▶ Participamos activamente en la Asociación GSMA –organización de operadoras móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y la promoción del sistema de telefonía móvil GSM– con la organización de un grupo de trabajo específico para la 'Respuesta ante Desastres Naturales y de Emergencia'.

▶ Impulsamos proyectos de innovación que buscan nuevas herramientas y procesos para mejorar las respuestas ante situaciones de emergencia.

RETO 2017

Promover el desarrollo de políticas y soluciones para dar respuesta a situaciones de emergencia y desastres naturales.

BUENAS PRÁCTICAS

AYUDA ANTE DESASTRES NATURALES

Chile

Después de los grandes terremotos que han azotado Chile, hemos continuado con el desarrollo y mejora del plan de contingencia de continuidad de negocio, que incluye simulaciones y simulacros de forma periódica.

En caso de emergencia, las llamadas locales, móviles y de larga distancia pueden ser habilitadas a través de 188 códigos cortos de forma gratuita, del mismo modo se pueden establecer cabinas de llamada gratuita para aquellos que no disponen de teléfono propio. La facturación de cuentas de clientes puede ser aplazada y en algunos casos suspendida por servicios como SMS, paging y llamadas, dependiendo del contexto y la duración de la emergencia.

México

Junto al resto de operadoras móviles en México hemos anunciado nuestro compromiso con la iniciativa We Care, apoyando los principios de Humanitarian Connectivity Chapter de la GSMA con el objetivo de colaborar con las autoridades en la toma de medidas preventivas para mitigar el impacto que los desastres naturales pueden causar y reforzar la coordinación durante las etapas de prevención, respuesta y recuperación.

Ecuador

En abril de 2016 Ecuador se vio sacudido por un terremoto de 7,8 en la escala de Richter que obligó a una respuesta coordinada y global de todo el Grupo Telefónica para ayudar y apoyar a los afectados. Para ello se enviaron teléfonos satelitales para labores de rescate, coordinación con la fuerza pública y atención de emergencias, así como equipos instalados en puntos de servicios emergentes móviles (PSEM) o furgonetas que se desplazaban coordinadamente por las zonas afectadas ofreciendo llamadas gratuitas a todas las personas que lo solicitaran, además de llevar puntos de recarga móviles para paliar la falta de suministro eléctrico.

Además se desplazó hasta el país un avión con expertos que ayudaron en los trabajos de rescate de las víctimas y suministros, y las operadoras del Grupo en Venezuela, España y Guatemala ofrecieron durante un período de tiempo llamadas gratis a quienes tuvieran familiares y amigos en la zona.

En paralelo, los equipos de Ecuador trabajaron intensamente desde el primer momento para restituir el servicio de las estaciones base caídas por el terremoto, así como para apoyar al Gobierno de Ecuador en transmitir a través de SMS las instrucciones de seguridad a la ciudadanía.

EDUCACIÓN DIGITAL Y DESARROLLO DE CONTENIDO LOCAL

A pesar de que las tasas de alfabetización básicas son cada vez mayores, todavía en algunos sectores de la población persiste una brecha de alfabetización y aptitudes digitales que dificultan el acceso y uso de muchos productos y servicios que ofrece Internet.

La alfabetización digital se define no solo como el conjunto de aptitudes que permiten al usuario acceder a Internet, sino también como aquellas aptitudes que le permiten navegar por sitios web y evaluar y crear información a través de dispositivos digitales.

Por ello, conscientes de la importancia de la educación digital, a través de nuestra Fundación, hemos desarrollado programas en todos los países en los que operamos que tienen el objetivo de impulsar el conocimiento de las herramientas digitales, o haciendo uso de las mismas para garantizar una educación de calidad. Para más información, consulte el capítulo 'Acción social y cultural'.

El 20% de la población no accede a Internet porque no saben como hacerlo o no ven la necesidad

Por otro lado, la falta de contenido relevante para los usuarios en su propio idioma o intereses locales, incluyendo servicios o contenidos que no están adaptados a personas con necesidades especiales es un reto que frena la adopción de servicios digitales. Por ello, dado que la percepción de valor de Internet y alfabetización son fundamentales para impulsar el desarrollo y acceso de los servicios digitales, para nosotros es importante no solo estimular la creación de contenido relevante a nivel local sino también mejorar el conjunto de competencias digitales.

Proyectos como, por ejemplo, Think Big se apoya e impulsa el talento emprendedor local ayudando a convertir ideas innovadoras en negocios y con ello facilitando la creación de soluciones locales que favorecen el uso de Internet. Para más información, consulte el capítulo 'Innovación'.

RETOS 2017

Dotar de valor los servicios y contenidos que ofrece Internet a las poblaciones con menos recursos.

SERVICIO ASEQUIBLE

Dentro de nuestro objetivo de poder conectar a las personas, sabemos que es muy importante que los servicios que ofrecemos sean asequibles para la población, sin importar el estrato social al que pertenezcan.

La adopción de banda ancha fija y, especialmente móvil, ha mejorado de manera significativa durante la última década. Sin embargo, a pesar de estos avances, todavía existen sectores de la población que no pueden acceder debido a razones fundamentalmente económicas; especialmente en Latinoamérica. Aun teniendo en cuenta la importante reducción de tarifas de telecomunicaciones registrada en los últimos años –del 2010 al 2015 se han reducido anualmente de media un 8,17%–, el ingreso promedio de la población, en la base de la pirámide sociodemográfica de la región, es tan reducido que estos avances no permiten superar la barrera económica.

En este sentido, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG) también destacan el potencial de Internet en cuanto al bienestar social y económico.

El coste de un teléfono móvil para el 40% de la población más pobre puede llegar a suponer el **17% de sus ingresos**

Del mismo modo, en el caso de las pequeñas empresas y los emprendedores poder acceder a servicios de telecomunicaciones asequibles les ayuda a impulsar y desarrollar sus negocios.

El prepago móvil, una oferta diferenciada de banda ancha y los paquetes de servicios para pequeñas empresas y emprendedores, son herramientas clave para incrementar la penetración en los sectores de la población de menores ingresos.

Oferta diferenciada y adaptada

En el mercado móvil, así como en lo referente al acceso a Internet, la competencia, la innovación tecnológica y comercial, y la inversión privada han permitido que millones de personas accedan a los servicios de telecomunicaciones. Ofrecer una gama flexible de planes es clave para llegar a todos los segmentos de la población, ya que de esta forma nuestros clientes pueden decidir a qué acceder basándose en su propia demanda y en lo que pueden pagar.

El acceso a Internet, tanto por banda ancha fija, como a través de los teléfonos inteligentes, son la principal herramienta que influye de forma determinante en la asequibilidad de nuestros servicios. Por ello, en los mercados en que estamos presentes, nuestros clientes ya pueden acceder a Internet (1 GB por mes) por menos del 4% del ingreso nacional bruto). En Latinoamérica hemos sido pioneros en el desarrollo de tarifas de prepago como herramienta para promover

INDICADORES DE INCLUSIÓN DIGITAL

(%)	Dic. 2015	Dic. 2016
Penetración de smartphones	49,5	57,1
Prepago	49,5	43,1
Contrato	37,7	81,8
Smartphones LTE (millones)	126,2	147,2
Penetración LTE	15,7	25,3

BUENAS PRÁCTICAS

ACCESO PARA LAS POBLACIONES CON MENOS INGRESOS

Principalmente en Latinoamérica, estamos desarrollando nuevas iniciativas para facilitar el acceso a la banda ancha móvil y a nuevos servicios que favorezcan la inclusión de las poblaciones con ingresos más bajos. Entre ellas, destacan:

► **Cargos por día:** En Argentina disponemos de la tarifa "Internet por Día Plus" dando 50 MB al día por 6,5 \$ AR (0,41 \$ estadounidenses).

► **Cargos por aplicación (aplicaciones):** En Movistar Perú ofrecemos el acceso a Redes

Sociales de forma ilimitada (WhatsApp, Facebook y Twitter) por 1 nuevo sol peruano por día (0,30 \$ estadounidenses) en paquetes de 15 días o 30 días.

► **Co-pagos:** Estos programas, desarrollados en colaboración con diferentes gobiernos, permiten a cualquier cliente, sin importar su nivel económico, acceder a los servicios que deseen, seleccionando y controlando sus gastos. Así, por ejemplo en Colombia, se ha lanzado la iniciativa **Colombia Internet Móvil** social, con el objetivo de extender la adopción y uso de Internet.

servicios móviles, lo que nos ha permitido llegar a una penetración media del 112%.

Respecto a los smartphones, este tipo de dispositivos son clave para acceder a Internet ya que su precio es significativamente menor al de otros terminales y tienen una difusión cada vez más alta en la región. Son, de

En *Latinoamérica*, del 2010 al 2015, las tarifas de banda ancha móvil *se han reducido* anualmente de media *un 8,17%*^(*)

(*) Fuente: "Iniciativas para el cierre de la brecha digital en Latinoamérica". Publicación de Raul Katz, CET.LA, Agosto 2016.

57,1%

de nuestros clientes móviles
tienen un smartphone

esta forma, una herramienta clave para la reducción de la brecha digital en los sectores económicamente más vulnerables.

Además, estos terminales no requieren de unas habilidades significativas para su utilización, lo que a su vez permite resolver ciertas barreras en la falta de alfabetización digital. Actualmente, un 57,1% de nuestros clientes móviles tienen un smartphone, siendo un 43,1% de ellos prepago.

RETOS 2017

Buscar y potenciar nuestras iniciativas para facilitar y potenciar el acceso a Internet de los hogares con menos ingresos.

43,1%

de ellos, son
de prepago



ACCESIBILIDAD

Queremos ser una Compañía plenamente accesible y contribuir activamente a la igualdad de oportunidades, tanto de las personas con discapacidad como de los más mayores. Para conseguirlo, nuestras líneas de acción globales parten de una labor importante de sensibilización y concienciación, que consideramos es un pilar fundamental para poder avanzar en el enfoque de Diseño para todos.

Nuestro objetivo es que todos los productos y servicios que ofrecemos sean accesibles para cualquier cliente. Para conseguirlo, trabajamos teniendo en cuenta estos atributos desde el estado más inicial del desarrollo: la fase de diseño.

Estamos convencidos de que apostar por productos y servicios accesibles supone para nosotros una oportunidad de negocio que nos permite desarrollar este mercado y posicionarnos como una Compañía de referencia en el ámbito de la discapacidad.

El "Diseño para todos" es un concepto integrado en nuestra cadena de valor, que mediante acciones formativas y de prueba y desarrollo, en las que contamos con expertos en materia de accesibilidad, nos permiten integrar este concepto en todo lo que hacemos.

TELEFÓNICA ACCESIBLE

Con el objetivo de dar mayor visibilidad a nuestras iniciativas de accesibilidad y promover la integración social de las personas con necesidades diferentes, hemos lanzado un distintivo que bajo el lema "Telefónica Accesible" identifica todos los proyectos que nos ayudan a conseguir, día a día, una Compañía al alcance de todos, donde nuestros productos y servicios, sean cuales sean las capacidades de cada persona, puedan disfrutarlos y nadie se sienta discriminado.



La colaboración con asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad nos ayuda a entender las necesidades de este colectivo y a transmitir las internamente para que todas las áreas de nuestra Compañía puedan incorporar en su día a día los criterios de accesibilidad.

De esta forma, nuestra estrategia y esfuerzo se centra principalmente en dos frentes:

- Nuestros clientes y las sociedades en que nos encontramos, pues creemos que el acceso al mundo digital es fundamental para mejorar la vida de las personas.

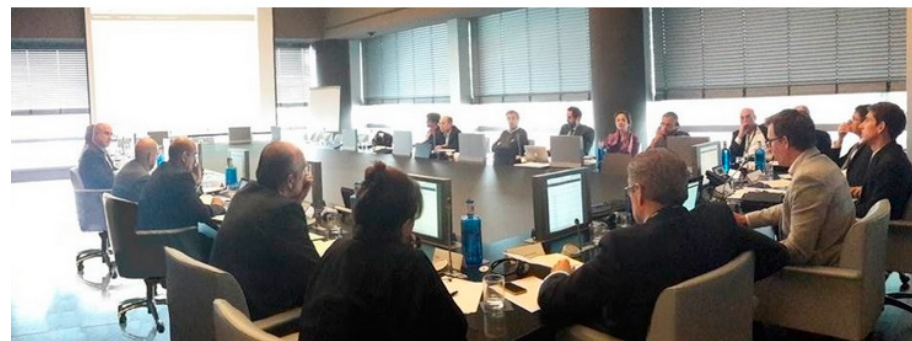
BUENAS PRÁCTICAS

ATAM: PROYECTO EPSILON

Mediante el empleo de las últimas tecnologías, ATAM está construyendo un sistema combinado de servicios para fomentar la autonomía de las personas más vulnerables. Por ello, lidera la iniciativa internacional de innovación EPSILON. El proyecto consiste en el desarrollo de una infraestructura tecnológica de servicios de soporte a colectivos como las personas con discapacidad y con alto grado de dependencia.

El objetivo último es que los profesionales clínicos y usuarios puedan acceder a modelos predictivos que permitan una gran evolución en los procesos de diagnóstico, prevención y determinación en los planes de intervención clínica con las diferentes soluciones y herramientas de esta plataforma.

ATAM es un sistema privado de protección social para nuestros empleados. Su labor se centra en asegurar un apoyo integral a familias que tienen que hacer frente a una discapacidad. Su visión se centra en ofrecer estrategias y herramientas para afrontar la discapacidad, controlar sus vidas e integrarse en la normalidad. ATAM ofrece hoy una red de atención clínica y social para más de 50.000 familias en toda España.



Además, en algunos casos, como para las personas con discapacidad, la tecnología supone una herramienta clave para su día a día. Para nosotros, la accesibilidad es un compromiso y, por ello, queremos ofrecer productos y servicios innovadores y accesibles que permitan disfrutar de todos los beneficios que suponen las tecnologías de la información y la comunicación.

- ▶ La propia Compañía cuenta con políticas de inclusión laboral dentro de nuestra apuesta por la diversidad como fuente de talento. Consideramos que las personas con capacidades diferentes nos enriquecen a todos. Por ello, a través de acciones de sensibilización hacia nuestros empleados, como por ejemplo la exhibición que llevamos a cabo en las instalaciones centrales de Distrito Telefónica con la Fundación Once Perro Guía, buscamos acercar más la realidad del colectivo a nuestros trabajadores. Además, nos esforzamos para mejorar la accesibilidad de todas nuestras instalaciones.

Durante el próximo año, nos gustaría seguir avanzando y consolidando nuestra estrategia global de accesibilidad asegurando el cumplimiento del marco normativo e incluso adelantándonos a ello. Para ello, priorizamos los frentes más sensibles y diferenciales, que nos permitan seguir incorporando la accesibilidad como un elemento natural, a la vez que

vamos extendiendo las buenas prácticas que conseguimos en nuestras distintas operaciones.

Durante 2016 hemos avanzado en distintas líneas de trabajo, entre las que destacan:

- ▶ **Páginas Web Accesibles:** Hemos trabajado para evaluar y mejorar la accesibilidad de nuestras páginas web según el estándar WCAG (pautas de accesibilidad para el contenido web). De esta forma, en España, hemos impartido formación en la materia a nuestros desarrolladores, para conseguir que los criterios de accesibilidad se incorporen en el día a día y formen parte de la creación de nuestros portales web. Del mismo modo, en Brasil se ha realizado una auditoría y adaptado los contenidos de nuestras páginas, tanto para personas con problemas visuales, como para personas con discapacidad auditiva, mediante vídeos en lengua de signos.
- ▶ **Terminales Accesibles:** No queremos limitarnos a ofrecer servicios específicos para estos colectivos, sino que pretendemos hacer más accesibles cada uno de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, de forma que sean útiles para todos los usuarios. Así, trabajamos para clasificar por criterios de accesibilidad nuestro catálogo global de dispositivos móviles, identificando, con iconos, los mejores terminales para superar dificultades visuales, auditivas, cognitivas o de destreza.



- ▶ **Instalaciones Accesibles:** Uno de nuestros principales objetivos es garantizar un entorno laboral accesible y ofrecer igualdad de oportunidades para todos los colectivos que

forman parte de nuestro equipo. Para ello, debemos disponer de unas instalaciones en las que cualquier persona que nos visite pueda moverse con autonomía y sin dificultad.

Incorporamos la *accesibilidad* como un elemento natural de *nuestros procesos*

► **Tiendas Accesibles:** En línea con las mejoras que siempre buscamos en todas nuestras áreas hemos lanzado distintos proyectos de tiendas Premium en accesibilidad. En Chile, se está trabajando para mejorar la experiencia. Para lograrlo, mediante focus group se buscó cuáles eran los atributos que buscaban nuestros clientes. El resultado ha sido la creación en algunas tiendas de zona preferente de atención, así como la instalación de un servicio de videointerpretación. En México, se han adaptado el 100% de las tiendas propias para que sean accesibles y en España hemos formado a los comerciales en la atención a personas con capacidades diferentes.

► **Proyectos Innovadores:** Buscamos iniciativas que nos permitan seguir avanzando en el ámbito de la accesibilidad gracias a las nuevas tecnologías. Trabajamos tanto a nivel interno, como es el caso de Vivo Libras (Brasil) —una oferta comercial para empresas y particulares en la que se incorpora un servicio de videointerpretación—; como ayudando a startups, a través de Open Future, como Showleaps; o a través de colaboraciones con otras instituciones como la Universidad Carlos III de Madrid, con la que hemos trabajado en el lanzamiento de GoAll, una aplicación que permite a las personas sordociegas poder disfrutar de los subtítulos de la televisión en sus tabletas braille.

DISPOSITIVOS MÓVILES ACCESIBLES DE TELEFÓNICA



Visión PARCIAL
69% del catálogo



Visión NULA
67% del catálogo



Audición PARCIAL
33% del catálogo



Audición NULA
92% del catálogo



**Dificultad MODERADA
para la manipulación**
76% del catálogo



**Dificultad SEVERA
para la manipulación**
40% del catálogo



**Dificultad para la
COMPRENSIÓN**
34% del catálogo

Porcentajes sobre el total de equipos globales analizados por Fundación ONCE.

BUENAS PRÁCTICAS

MOVISTAR + 5S

En 2016 hemos lanzado, en España, **Movistar + 5S**, un nuevo servicio gratuito que permite que personas con discapacidad sensorial puedan acceder a las series y películas de nuestra plataforma de televisión Movistar + a través de los tres sistemas de accesibilidad: audiodescripción, subtítulo y lengua de signos.

La iniciativa, creada en colaboración con WhatsCine, la Universidad Carlos III y las principales asociaciones y organismos de la discapacidad en España ha sido reconocida con los Premios Solidarios ONCE 2016.



HITOS 2016

Mejorar la accesibilidad de nuestros canales de atención tanto presenciales como virtuales.



En progreso

Ampliar el alcance de los servicios accesibles de movistar.



100% Cumplido

Profundizar en la implementación de Diseño para Todos en todas las áreas de la Compañía.



En progreso

RETOS 2017

Mejorar la accesibilidad de la plataforma Movistar +.

Implantación de Tiendas Accesibles Premium en España.

Crear un catálogo global de terminales que incluya las funcionalidades de accesibilidad para todas nuestras operaciones.

INNOVACIÓN SOSTENIBLE

Creemos que algunos de los grandes retos a los que se enfrenta el mundo en la actualidad pueden convertirse en una oportunidad que nos permita, a través de la innovación, impactar de forma positiva en la sociedad y el medio ambiente, además de garantizar un desarrollo sostenible de nuestro negocio.

Por esta razón durante 2016 hemos impulsado el concepto de "Innovación Sostenible" como aquella innovación cuyo objetivo principal es abordar un desafío social o medioambiental, generando a su vez retorno económico para el negocio. Nuestro objetivo es que esta innovación esté plenamente integrada en los procesos y ciclo de vida de las soluciones que ofrecemos, como una parte intrínseca de nuestro modelo de innovación (ver capítulo 'Innovación').

Entendemos que las nuevas tecnologías digitales son una herramienta fundamental en la transformación social y económica, por lo que estamos convencidos de que a través de la innovación sostenible podemos crear un futuro donde las sociedades y la protección del medioambiente sean una de las prioridades de nuestro negocio. Para ello hemos impulsado dos grandes áreas de trabajo.

Impulso de la innovación sostenible

Además de potenciar que todas nuestras áreas de innovación incorporen los principios

de sostenibilidad en cada uno de las nuevas soluciones que se desarrollan, para impulsar la Innovación Sostenible durante el último año hemos desarrollado programas de inversión que pretenden financiar nuevas iniciativas e ideas que, además de generar un impacto positivo en la sociedad o el medio ambiente, sean una clara oportunidad comercial para nosotros.

Se han llevado a cabo diferentes proyectos, tanto a nivel local como global, de búsqueda, selección y financiación de este tipo de iniciativas. Entre ellas, se pueden destacar las siguientes:

- Inclusión de retos de innovación sostenible, dentro de los programas de In_Prendedores de Telefónica de España y las "Calls" o "Llamadas" de innovación llevadas a cabo dentro del Grupo. A las ideas seleccionadas en estos programas –donde se han evaluado numerosas propuestas enviadas por empleados sobre temas como el uso del Big Data, soluciones para respuesta a situaciones de emergencia o plataformas de desarrollo de economía colaborativa– se les han asignado recursos internos para que los empleados pudieran desarrollar su idea y tratar de convertirla en un nuevo producto comercial. Más información en el capítulo 'Innovación'.

- Inversión en soluciones de Internet de las Cosas en Minería en los centros de I+D de Chile.

BUENAS PRÁCTICAS

MIDIENDO EL IMPACTO SOCIAL / MEDIOAMBIENTAL

Durante el último año se han realizado una serie de trabajos cuyo objetivo es medir el impacto social / medioambiental / económico de algunas de las soluciones comerciales que actualmente ofrecemos.

Para ello se han desarrollado herramientas que facilitan estos cálculos y que además pueden ser utilizadas por las unidades comerciales, las cuales han sido formadas para su uso, para detallar tanto cuantitativamente como cualitativamente cuál es el impacto positivo que un servicio puede tener.



- Impulso e inversión en proyectos de Big Data para el bien social (Big Data for Social Good) que buscan utilizar las capacidades del Big Data para afrontar problemas sociales o medioambientales.

- Iniciativa de Inversión en Innovación Sostenible 2016, la cual por primera vez en la historia se ha lanzado simultáneamente a todo el Grupo, con el objetivo de detectar proyectos de áreas de negocio en los temas de sociedades conectadas, medio ambiente y sociedades sostenibles y que requirieran de un impulso inicial para poder ser desarrolladas.

Estos proyectos deben demostrar un claro impacto social/medioambiental además de un modelo de negocio sostenible. En esta iniciativa se recibieron propuestas de la mayoría de nuestras operaciones y fueron seleccionados tres proyectos que se encuentran actualmente en fase de desarrollo:

- Proyecto Yanapaqi para llevar conectividad móvil a zonas rurales del Perú.
- Proyecto Fénix que pretenden desarrollar tecnologías portátiles para el despliegue de

antenas y cobertura en muy poco tiempo en zonas que hayan sufrido una catástrofe natural.

- Proyecto de protección de zonas clasificadas como Patrimonio de la Humanidad en Chile para monitorizar y controlar el estado de estas zonas de alto valor histórico y natural.

Evaluar y Potenciar las soluciones comerciales "sostenibles"

En este sentido, y dentro de nuestro portfolio de soluciones comerciales se ha seleccionado un grupo de productos y servicios que tienen un claro impacto positivo ya sea en la sociedad o en el medio ambiente en algunas de las siguientes áreas y se han realizado mediciones y estudios para evaluar cuál es este impacto para poder ponerlo en valor.

Nuestro objetivo es *innovar* para abordar retos *sociales y medioambientales*, que además generen un *retorno económico*

Sociedades conectadas

Estamos liderando proyectos que buscan llevar conectividad a todas las zonas de una forma eficiente y sostenible, buscando nuevas tecnologías o modelos de negocio capaces de ofrecer servicios de comunicaciones en entornos remotos y de difícil acceso y operación.

Proteger el planeta

Uno de los principales valores que puede ofrecer la tecnología es ayudar a luchar contra el cambio climático y proteger los ecosistemas y la biodiversidad. Para ello, disponemos de un amplio abanico de soluciones que mejoran la eficiencia energética, permiten la sensorización y control de entornos naturales o potencial los procesos internos de economía circular (para más información, consultar el capítulo 'Servicios EcoSmart').

Sociedades sostenibles

Soluciones de salud, Smart Cities, economía colaborativa, gobierno abierto, movilidad inteligente o el uso del Big Data son algunos de los proyectos que fomentamos e impulsamos para lograr un desarrollo más humano y sostenible de las sociedades en las que operamos y a las que ofrecemos nuestros servicios para mejorar la calidad de vida de las personas, dando respuesta a cada una de sus necesidades.



Sociedades conectadas

para que las personas accedan a la comunicación y al mundo digital

- Conectividad
- Diseño universal
- Asequibilidad de servicios



Proteger el planeta

y hacer frente a los retos ambientales y al cambio climático

- Acción climática
- Biodiversidad y recursos naturales



Sociedades Sostenibles

para mejorar la calidad de vida de las personas, dando respuesta a cada una de sus necesidades

- Ciudades sostenibles
- Emergencias
- Nueva economía
- Instituciones y Gobiernos

HITOS 2016

Seguir potenciando los valores de Innovación sostenible a lo largo del ciclo de vida de los procesos y soluciones que ofrecemos.



100% Cumplido

Incluir métricas de medición de impacto social y medioambiental en servicios clave.



100% Cumplido

RETOS 2017

Incrementar la inversión en nuevos proyectos y aceleración de iniciativas de innovación con impacto social o medioambiental.

Impulsar la innovación en conectar a los no conectados y llevar internet a zonas rurales.

Acción social y cultural

Somos plenamente conscientes del impacto que tienen las nuevas tecnologías en la transformación social, por ello utilizamos las últimas novedades a nuestro alcance como vehículo para fomentar el conocimiento, la cultura y la solidaridad.

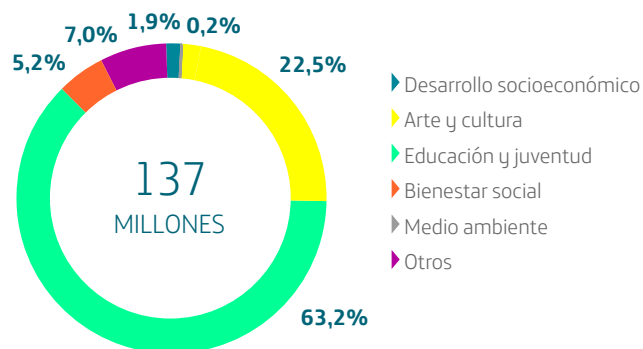
Año tras año queremos ir un paso más allá en nuestro compromiso con las sociedades de los países en que estamos presentes, formando parte activa de la vida social y cultural de quienes viven en ellas. Por eso, durante 2016, destinamos 137 millones de euros a acciones sociales y culturales, según la metodología del estándar LBG (London Benchmarking Group). Esta cantidad supone un porcentaje sobre los ingresos del Grupo del 0,26%, lo que evidencia un aumento frente al pasado año, con mayor dedicación a actividades relacionadas con la educación y la juventud.

CONOZCA MÁS:



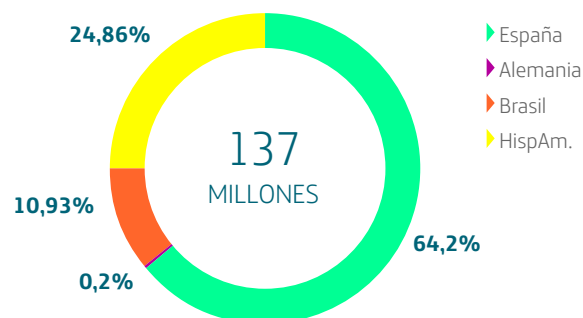
CONTRIBUCIÓN A ACCIONES SOCIALES Y CULTURALES

2016



CONTRIBUCIÓN POR ZONAS GEOGRÁFICAS

2016



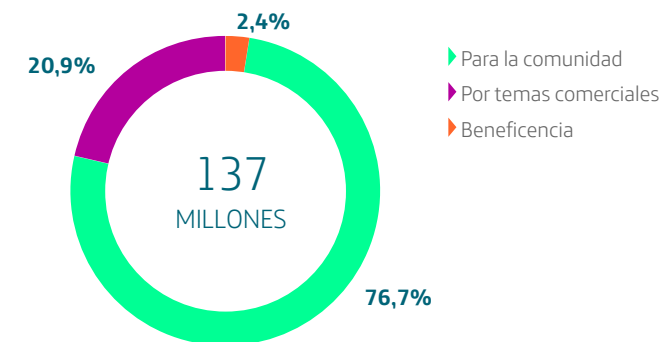
FORMA DE CONTRIBUCIÓN

2016



CONTRIBUCIÓN POR TIPO DE ACTIVIDAD

2016



EDUCACIÓN

Apostamos por la educación como el principal motor de la transformación digital y asumimos como propio el reto de cerrar la brecha digital, que sentará las bases para un crecimiento económico de los países sin dejar a nadie atrás. Por ello, durante 2016, hemos invertido 86 millones de euros en distintos proyectos e iniciativas relacionadas con la educación.

Desde **Telefónica Educación Digital**, desarrollamos productos y servicios que fomentan el uso de las nuevas tecnologías en todos los niveles educativos, a través de soluciones integrales de aprendizaje online que facilitan el acceso al mercado laboral.

Concretamente, durante 2016, la plataforma de cursos online **Miríada X**, con la que colaboran más de 75 universidades y 1.780 profesores, presentó un crecimiento

mensual sostenido de un 7,5% y superó los dos millones de alumnos inscritos. Además, **ScolarTIC**, el espacio social de aprendizaje para profesores, educadores y padres contó con más de 290.000 usuarios hasta marzo de 2017.

También fomentamos la educación a través de actividades culturales. En 2016, invertimos más de 30 millones de euros en arte y cultura. Asimismo, continuamos utilizando los Espacios Fundación Telefónica para presentar y divulgar talleres, ciclos y exposiciones.

Desde Fundación Telefónica desarrollamos actividades con el objetivo de mejorar las capacidades, competencias y habilidades de los jóvenes y conseguir incrementar sus oportunidades en el acceso al mercado laboral. En concreto, durante 2016, se pusieron en marcha 132 lanzaderas de empleo (que seguirán abiertas durante el año 2017) en las que participaron 3.326 personas desempleadas.

Destaca también el programa formativo Think Big, que impulsa el emprendimiento social y apuesta por empresas que persigan conseguir una sociedad mejor. Durante 2016, se han apoyado 1.430 proyectos que han beneficiado a 362.250 personas.

Con el objetivo de reducir las desigualdades en el mundo, en 2016 se ha creado la Fundación **ProFuturo**, en colaboración con la Fundación Bancaria "La Caixa", cuya misión es reducir la brecha educativa en el mundo proporcionando una educación digital en entornos vulnerables de África Subsahariana, Latinoamérica y Sudeste Asiático. Esta nueva propuesta educativa incorporamos tecnologías, contenidos educativos y metodologías de enseñanza a docentes y alumnos con el objetivo de transformar la educación de 10 millones de niños y niñas en 2020. Además, el proyecto tiene vocación de acoger y promover la participación de otras empresas e instituciones y aspira a crear una gran red internacional de centros para potenciar una educación mejor en el mundo.

BUENAS PRÁCTICAS

SIELE

Desde Telefónica Educación Digital hemos desarrollado y comercializado SIELE (Servicio Internacional de Evaluación de la Lengua Española). Se trata de un certificado que acredita el nivel de español con un único examen por Internet. La evaluación incorpora todas las variantes del idioma, reconocidas por todos los países hispanoparlantes.

Promovido por el Instituto Cervantes, la Universidad de Salamanca y la Universidad Nacional Autónoma de México, ha empezado a funcionar en enero de 2016. Su vocación es convertirse en el examen electrónico de

referencia, que se podrá realizar de forma ágil y rápida. Dando así respuesta a la creciente demanda de evaluación y certificación del español, y se dirige tanto a estudiantes de todo el mundo como a hablantes nativos.



VOLUNTARIADO

Todas estas acciones no tendrían sentido si no hiciéramos partícipes a nuestros empleados. Por ello, potenciamos la implicación de nuestros trabajadores en el desarrollo de actividades sociales. Los Voluntarios Telefónica constituyen el germen del compromiso social del Grupo. Así, por ejemplo, en 2016, contribuyeron con 4.076 iniciativas que van más allá de la filantropía, a mejorar su sociedad.

En 2016, un total de 27.134 empleados han participado en actividades de voluntariado aportando 252.600 horas de su tiempo libre, experiencia e ilusión para ayudar a quienes más lo necesitan, logrando beneficiar a 262.802 personas de distintos colectivos vulnerables, entre los que se encuentran unas 32.813 personas con discapacidad.

MÁS INFORMACIÓN



MÁS INFORMACIÓN



Además, este año nos hemos propuesto el reto de convertirnos en referente con nuestro programa de voluntariado digital, en el que promovemos actividades que incluyen en su objeto o en su desarrollo, herramientas digitales para la consecución de su objetivo social.



BUENAS PRÁCTICAS

TERREMOTO DE ECUADOR

Tras el terremoto que asoló Ecuador, el 16 de abril, más de 250 voluntarios realizaron labores de ayuda a los afectados. Del mismo modo, la campaña de SMS solidarios que organizamos junto a seis ONG en España –Acción contra el Hambre, ACNUR, Cruz Roja, Oxfam Intermón, Plan Internacional y UNICEF Comité Español– se recaudaron más de 69.000 euros (cada SMS permite donar íntegramente 1,20 euros), gracias a los cuales hemos podido ayudar a 60.000 damnificados.

Además de esto, más de 80 voluntarios provenientes de 14 países participaron en el proyecto de Vacaciones Solidarias

Internacionales contribuyendo a la reconstrucción de escuelas, centros comunitarios y espacios infantiles de las zonas afectadas, con lo que conseguimos ayudar, de forma directa, a más de 4.590 personas.

MÁS INFORMACIÓN



Más de 27.000 empleados han participado en *actividades de voluntariado* durante el pasado año

RETOS 2017

- Fomentar una mayor inclusión, cerrando las brechas educativas y digitales.
- Convertirnos en un referente con nuestro programa de voluntariado digital.