

Telefonica

RESUMEN
INFORME
DE GESTIÓN
CONSOLIDADO
2020



Índice

03 → Carta del Presidente

José María Álvarez-Pallete

05 → Somos Telefónica

- Telefónica de un vistazo
- Telefónica frente al COVID-19
- Creamos valor a largo plazo



11 → Los tres pilares de nuestra estrategia

12 → Ayudar a la sociedad a prosperar

Trabajamos para conseguir un desarrollo económico y social basado en la digitalización

17 → Liderar con el ejemplo

Buscamos generar capital de confianza con nuestros clientes, empleados, proveedores y accionistas

34 → Construir un futuro más verde

A través de la digitalización, contribuimos a generar un mundo más sostenible, circular y descarbonizado

Carta del Presidente

José María Álvarez-Pallete
Presidente de Telefónica



2020 será un año que jamás podremos olvidar, que mostró hasta qué punto seguimos siendo vulnerables. El coronavirus ha causado un importante daño humano, ha impactado en todos los órdenes de la vida social y económica y nos ha puesto delante de los ojos lo que nunca creímos que íbamos a tener que ver.

También ha sido el año en el que el propósito de Telefónica, hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas, ha cobrado más sentido que nunca. Hemos estado al servicio de la sociedad y de todos nuestros grupos de interés. A las empresas ya no nos basta con asegurar una gestión responsable del negocio y mostrar un desempeño excelente, sino que lo relevante es entender las consecuencias de nuestra actividad en las comunidades en las que operamos.

Durante el pasado ejercicio hemos ido dando forma a la Nueva Telefónica con el cumplimiento del plan estratégico presentado a finales de 2019. Ha sido el mapa que nos ha orientado entre tanta incertidumbre. En un periodo tan excepcional, Telefónica ha completado algunas de las operaciones más relevantes de su casi centenaria historia de éxito.

Telefónica ha vuelto a ser motor de progreso social en distintos terrenos. En el económico, hemos aportado cerca de 45.000 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados, hemos realizado una contribución tributaria de 8.160 millones de euros y hemos generado casi un millón de empleos directos e indirectos, lo que se traduce en que creamos cerca de ocho empleos por cada contratación que hacemos. En el plano medioambiental, hemos ayudado a las empresas a ahorrar 9,5 millones de toneladas de CO₂ y hemos logrado que el 88% del consumo de electricidad provenga de fuentes renovables, proporción que llega al 100% en nuestros principales mercados.

A las empresas ya no nos basta con asegurar una gestión responsable del negocio y mostrar un desempeño excelente, sino que lo relevante es entender las consecuencias de nuestra actividad en las comunidades en las que operamos

En el terreno digital, hemos alcanzado una cobertura 4G de más del 90% de la población en los cuatro principales países en los que operamos, hemos progresado en el despliegue de nuestra fibra no sólo en áreas urbanas, sino también en zonas rurales, y hemos expandido nuestras redes de 5G en nuestros grandes mercados; en el caso de España ya están a disposición del 78,5% de la población. Nuestra reciente emisión de un bono híbrido sostenible, el primero de estas características que se emite en el sector telco, avala que seguiremos invirtiendo en proyectos renovables y sociales para insistir en nuestros compromisos de luchar contra el cambio climático y promover una digitalización inclusiva, al alcance de todos. Telefónica no descansa.

En un año tan difícil, hemos conseguido aumentar la confianza y la vinculación de nuestros empleados, nuestros clientes y la sociedad en general. El indicador de Telefónica que mide el grado en que los empleados de la compañía recomiendan a la organización como un buen lugar para trabajar (eNPS) sube al 65%, claramente por encima del 58% de 2019 y muy superior al 40% que se considera sinónimo de excelencia.

Apoyándonos en la solidez de nuestras redes y en nuestra vocación por dar servicio a las personas, el vínculo con nuestros clientes ha seguido creciendo, como queda reflejado en el *Net Promoter Score (NPS)*, que mide el grado de satisfacción de nuestros usuarios y que sube 7 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior en los cuatro principales mercados en los que operamos: España, Alemania, Brasil y Reino Unido.

En Telefónica somos conscientes de los retos que nos esperan como empresa y como sociedad. En unos meses, la transformación digital ha dado un salto de años, con todo lo que este proceso tiene de positivo para el progreso sostenible, puesto que la digitalización puede reducir entre un 15% y un 35% de las emisiones de CO₂ globales, pero también lo encaramos con la responsabilidad de ser conscientes de los riesgos que lleva asociados, que obligan a velar por la seguridad de las redes o la privacidad de los datos, así como evitar la desigualdad por el distinto acceso a la tecnología.

Vamos a seguir trabajando para contribuir a que la recuperación económica y social sea más justa, verde, inclusiva y próspera para todos, porque nuestro potencial para crecer a largo plazo depende de nuestra capacidad para ayudar al progreso de la comunidad de la que formamos parte. Juntos llegamos más lejos. No puede ser de otra manera y no hay alternativa. La sociedad espera que nos impliquemos, que ayudemos a resolver los grandes problemas, a mejorar su vida y el mundo.

Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas, ha cobrado más sentido que nunca. Hemos estado al servicio de la sociedad y de todos nuestros grupos de interés

Por eso continuaremos comprometidos con los principios del Pacto Global (Global Compact) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Telefónica es el mejor compañero de viaje, pase lo que pase. Siempre está ahí cuando más se la necesita. Ahora es el momento de acelerar. Es tiempo de superarse.

José María Álvarez-Pallete
Presidente de Telefónica

Telefónica de un vistazo

Principales cifras de negocio 2020

INGRESOS

43.076 M€

OIBDA

13.498 M€

CapEx

5.861 M€

Nuestro alcance

24
PAÍSES+345 M
CLIENTES EN EL MUNDO112.349
EMPLEADOS135 M
UNIDADES INMOBILIARIAS
PASADAS UBB

En 2020 hemos conseguido algunos importantes logros

1^a

TELCO MUNDIAL

Ranking
Digital Rights1^a

TELCO MUNDIAL

en lanzar un
bono híbrido sostenible2^a

EMPRESA TIC MUNDIAL

Inclusión digital
(World Benchmarking Alliance)

-61%

EMISIONES GEI
ALCANCE 1+2
año base 2015;
-23% vs 2019

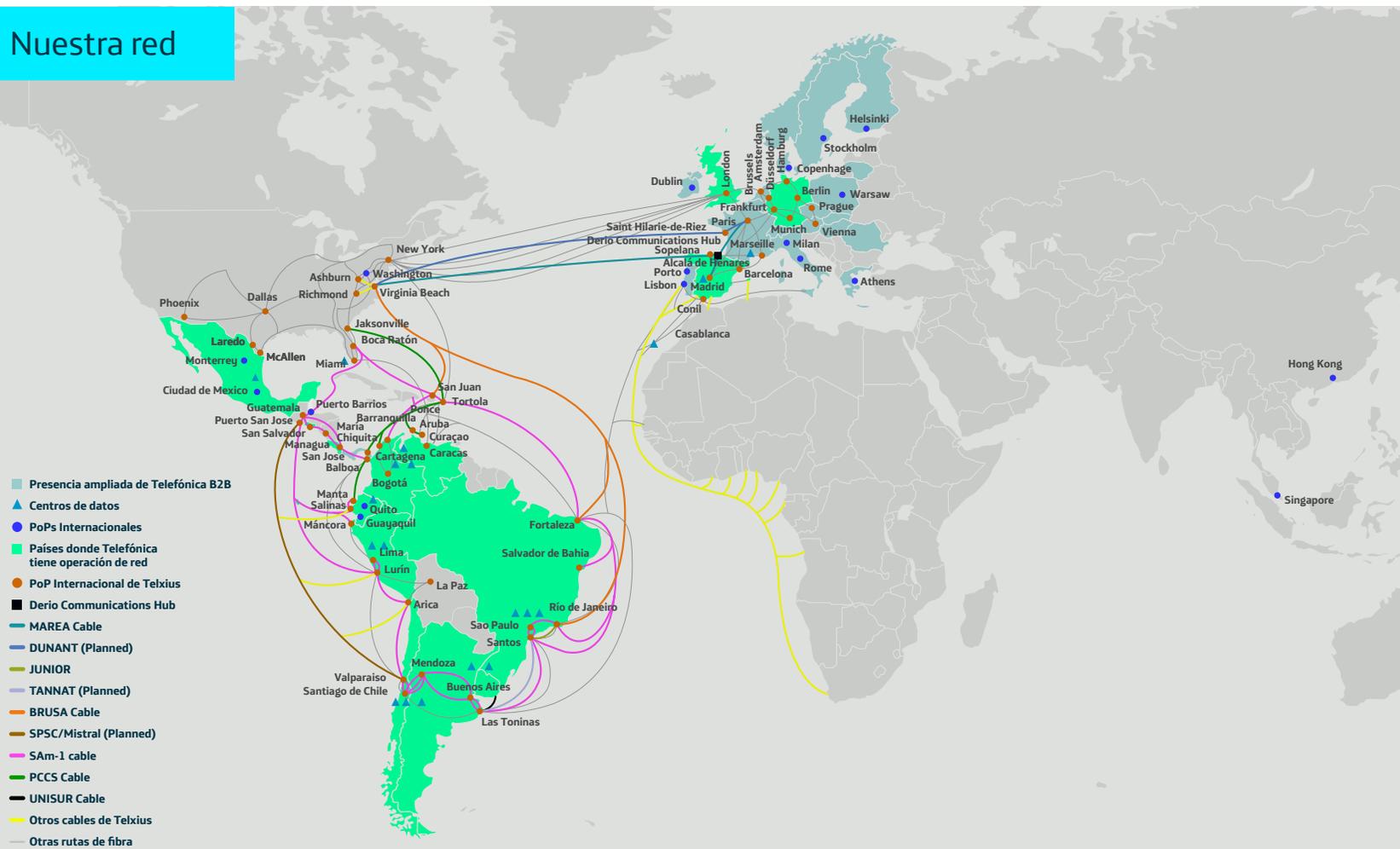
24%

NPS
+7 pp vs 2019

27%

MUJERES DIRECTIVAS

Nuestra red



+15M
ACCESOS A REDES UBB

82%
COBERTURTA TOTAL LTE

Operaciones de red



Presencia ampliada B2B



Telxius



1. Infraestructura sobre la que damos servicio a nuestros clientes. Incluye red interna y externa. 2. Unidades Inmobiliarias pasadas, de las cuales 61,8M son propias. 3. Puntos de presencia internacional. Dato a cierre de 2020. 4. DC con servicio a clientes B2B. 5. Antes de la incorporación de c. 4.000 del segundo tramo de la transacción en Alemania, esperada para el 3T del 2021 (Fuente: Resultados 2020 de Telefónica). 6. Tráfico en red IP en hora pico. 7. En 2021. Incluye consorcios.

Telefónica frente al COVID-19

La crisis provocada por la pandemia ha acelerado la digitalización de la sociedad de forma irreversible. No hay una vida analógica y una digital, sino que son la misma cosa. El mundo ya ha cambiado y en él, Telefónica tendrá un papel clave como catalizador de esta nueva realidad.



Nuestra hoja de ruta:

- Ejecutar planes de contingencia para garantizar la red y la seguridad de la plantilla.
- Responder a una mayor demanda de tráfico en nuestras redes.
- Colaborar con la salud pública, educación y apoyo a colectivos más vulnerables.
- Asegurar nuestros activos frente a cualquier ataque o fallo y garantizar la seguridad.
- Proteger nuestra capacidad financiera y respuesta a los intereses de todos nuestros *stakeholders*.

Clientes

Para hacer frente al aumento del 50% de la demanda de ancho de banda fija y móvil hemos llevado a cabo diversas iniciativas:

- Hemos congelado precios, duplicado recargas de prepago, proporcionado atención telefónica prioritaria y reforzado el contenido de entretenimiento.
- Apoyo a la digitalización de startups y pymes, aportando soluciones tecnológicas, soporte avanzado y formación *online*.
- Potenciamos la innovación y desarrollo de productos tecnológicos basados en IA y Big Data para controlar brotes del virus y ayudar a la movilidad.

Empleados

Nuestra prioridad ha sido garantizar la seguridad y salud del equipo.

- 95% de la plantilla teletrabajando (70% en la actualidad). Proporcionamos formación *online* y reforzamos nuestras políticas de desconexión digital y cuidado de la salud emocional.
- Aseguramos la coordinación interna en la gestión de crisis y a través de comités internos y simulacros.
- Informamos de forma proactiva y continua a todos los empleados sobre la situación de la crisis y las medidas de protección y actuación ante la COVID-19.





Sociedad

Nuestra prioridad ha sido asegurar que la red de telecomunicaciones opere a pleno rendimiento, de una manera fiable, estable y segura.

- Ponemos nuestras capacidades a disposición de las Administraciones Públicas e instituciones sanitarias.
- Creamos un fondo de 25 millones de euros para comprar equipamiento sanitario.
- Reforzamos los contenidos educativos *online* y de las plataformas de aprendizaje *online* abiertas y gratuitas.

Proveedores

Trabajamos con nuestros proveedores para garantizar los suministros y asegurar la viabilidad de sus empresas.

- Adelantamos el pago de facturas a nuestras pymes para mejorar su liquidez frente a la crisis.
- Compartimos nuestros protocolos internos de Seguridad y Salud frente al COVID-19 con nuestros proveedores, contratistas y subcontratistas.
- Promovemos el teletrabajo en los proveedores de servicio de *call centers*.

Accionistas e inversores

Hemos mantenido la comunicación bidireccional con nuestros accionistas e inversores de forma proactiva y continua.

- Organizamos reuniones informativas y *roadshows* en formato virtual, en los que informamos de la evolución y resultados de la Compañía y respondemos a las preguntas de analistas e inversores institucionales.
- Tanto la junta de accionistas como el encuentro previo a la misma se realizaron de manera virtual por primera vez en la historia.



Más información

Creamos valor a largo plazo

Nos transformamos para responder a los retos económicos, sociales y ambientales en colaboración con nuestros grupos de interés

Clientes

La misión de Telefónica "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas", ha cobrado más sentido en este año con el COVID-19. Así, la prioridad han sido los clientes y la sociedad.



NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS TIENEN UN ENFOQUE DESDE EL

Diseño Responsable



Empleados

Durante este año, la compañía se ha centrado en cuidar a las personas, garantizando la seguridad y la salud del equipo. A pesar de las dificultades, los empleados han estado más motivados y comprometidos.



65%

DE LOS EMPLEADOS NOS RECOMIENDA COMO UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR



Socios estratégicos y proveedores:

Desde Telefónica nos hemos volcado en ayudar a los proveedores y socios estratégicos.



77%

DEL VOLUMEN TOTAL DE COMPRAS FUE ADJUDICADO A PROVEEDORES LOCALES

Accionistas e inversores institucionales

Ofrecemos a nuestros accionistas crecimiento, rentabilidad y eficacia sostenible en el largo plazo. Nuestro objetivo es mantener una relación continua, transparente e igualitaria con accionistas e inversores institucionales.



28 ACTIVIDADES DE *ENGAGEMENT* CON ACCIONISTAS MINORITARIOS E INSTITUCIONALES



Entidades gubernamentales y reguladores

Proponemos un nuevo diálogo entre gobiernos, sociedad y empresas para avanzar en políticas y regulaciones acordes con los retos que plantea una transición verde y digital, defendiendo los valores y derechos fundamentales.



+40 EVENTOS CELEBRADOS EN DISTINTOS PAÍSES PARA CREAR ESPACIOS DE DISCUSIÓN Y FOMENTAR LA CONVERSACIÓN

Líderes de opinion y medios de comunicación

Creamos relaciones de cercanía y confianza, basadas en la generación y transmisión de información veraz, de forma transparente, clara y responsable.



7.000 INTERACCIONES (UN 10% MÁS) A TRAVÉS DE NOTAS DE PRENSA, ENCUENTROS Y ENTREVISTAS



Sociedad

La situación actual ha demostrado que la digitalización es fundamental para el desarrollo. El impacto de las telecomunicaciones y de la banda ancha en la economía ha sido bien documentado en diferentes estudios internacionales que concluyen que somos un actor estratégico tanto directa como indirectamente, por nuestra implicación con otras industrias.



0,5% IMPACTO DE NUESTROS NEGOCIOS EN EL PIB TOTAL DE NUESTROS PRINCIPALES MERCADOS

Los tres pilares de nuestra estrategia

Ayudar a la sociedad a prosperar

Trabajamos para conseguir un desarrollo económico y social basado en la digitalización



Liderar con el ejemplo

Buscamos generar capital de confianza con nuestros clientes, empleados, proveedores y accionistas



Construir un futuro más verde

A través de la digitalización, contribuimos a generar un mundo más sostenible, circular y descarbonizado



Ayudar a la sociedad a prosperar

Escuchamos la demanda social desarrollando una infraestructura de telecomunicaciones sostenible, básica para el progreso, del que nadie quede excluido. De esta manera avanzamos en nuestro objetivo de contribuir a la inclusión social en un mundo donde cada vez hay más demanda de competencias digitales.



POR CADA EURO DE MARGEN OPERATIVO BRUTO QUE OBTENEMOS, GENERAMOS

3,3€

DE CONTRIBUCIÓN AL PIB DE NUESTROS PRINCIPALES MERCADOS



GENERAMOS

7,8

EMPLEOS POR CADA PERSONA QUE CONTRATAMOS EN PLANTILLA

Nuestro impacto en las comunidades

Tenemos una agenda de trabajo que gira en torno al Objetivo 9, al que contribuimos mediante el despliegue de infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad, así como aprovechando nuestra capacidad de innovación para abordar los grandes retos globales.



9

INDUSTRIA
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA

Destinamos más de **5.800** millones de euros en despliegue de redes.

Contamos con una cobertura 4G del **82,5%**

Nuestra aportación en I+D asciende a **959** millones de euros. Disponemos de un Porfolio de Derechos de Propiedad Industrial con **440** patentes.

Conectamos a más de **1.800.000** personas con el proyecto 'Internet para todos'.

Aceleramos más de **780** startups a través de nuestros programas de Innovación Abierta.



Más del **78%** del territorio español tiene 5G

4

EDUCACIÓN
DE CALIDAD

ProFuturo

Transformar la educación*.

Más de **16 millones** de niños se han beneficiado en 40 países del programa Profuturo.

MIRÍADAX_
Formación Online*.

Más de **6 millones** de alumnos inscritos en MOOCs.



Formación presencial y *online*. Lanzaderas de Empleo*.

Más de **2 millones** de personas beneficiadas de formación en habilidades digitales.

Más de **3 millones** de horas de formación para empleados.

8

TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO

Aportamos

44.692 millones de euros, lo que equivale a **3,3€** por cada euro de margen operativo bruto al PIB de los principales países donde operamos.

Contribuimos con **8.160** millones de euros a las haciendas locales.

Generamos

7,8 empleos por cada persona que contratamos en los países en los que operamos.

Impacto en el empleo del Grupo Telefónica: **957.314** empleos.

Adjudicamos

el **77%** del volumen de compras a proveedores locales.

* Proyectos de Fundación Telefónica.



Nuestro objetivo

es alcanzar el **33%** de mujeres en puestos directivos y la igualdad salarial **reduciendo la brecha salarial** ajustada por género a +/-1%.

38%
de mujeres en plantilla

27,4%
de los directivos son mujeres

2,5%.
brecha salarial ajustada



Mejorar la confianza

mediante un uso ético y responsable de la tecnología, y garantizar la salvaguarda de la seguridad y la privacidad de los datos de nuestros clientes.

Hemos sido reconocidos

en 2020 por la **World Benchmarking Alliance**, como la **segunda empresa más influyente del mundo en el sector TIC** por nuestra capacidad de liderar el camino de la inclusión digital.



Nuestro objetivo

es impulsar la colaboración con otras organizaciones para innovar y aumentar el acceso y uso de la tecnología y la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad. **ancha fija.**

85,2%
penetración del servicio LTE en la base de clientes



El 100%

del consumo eléctrico de Europa, Brasil y Perú proviene de fuentes renovables, el **87,5%** a nivel global.

98%
de residuos reciclados en 2020



Nuestros productos y servicios evitaron 9,5 millones de toneladas de CO₂, gracias a las eficiencias que la digitalización genera en nuestros clientes



Nuestro consumo

eléctrico desde 2015 ha disminuido un **1%**, mientras que el tráfico de datos por nuestras redes se ha incrementado más de **5 veces.**

Inclusión Digital

Promovemos una conectividad más inclusiva en la que acercamos la digitalización a todas las personas e impulsamos el desarrollo social y económico de las comunidades en las que estamos presentes.



2ª empresa del sector TIC en inclusión digital según el *Digital Inclusion Benchmark*

Nuestros pilares de actuación



Habilidades digitales

Abordar las desigualdades existentes invirtiendo en la **formación y educación** en competencias digitales como herramientas de desarrollo personal y facilitadores del desarrollo social, así como fomentando la tecnología entre todos los colectivos.



Despliegue de Infraestructura sostenible

Reforzando e invirtiendo en las redes de muy alta capacidad y apostando al mismo tiempo por el despliegue de redes más eficientes y sostenibles.



Acceso digital inclusivo

Garantizar que todas las personas tengan **acceso a nuestros servicios digitales** y puedan hacer uso de una forma segura de los mismos:

1. Promoviendo la accesibilidad de nuestras soluciones.
2. Ofreciendo soluciones que tengan un precio asequible para la mayor parte de la población.



Innovación en contenidos y servicios digitales

Impulsar nuevas soluciones, servicios y contenidos cada vez más innovadores que nos permitan conectar la vida de las personas.

+ **90%** de cobertura **4G** en los cuatro principales países en que operamos

Mejor red de Fibra de la OCDE: **135 millones** de unidades inmobiliarias pasadas

Internet para todos: más de **1.800.000** personas con acceso a internet en zonas remotas

Seguimos siendo la única televisión privada con contenidos accesibles gracias a Movistar + 5S

Apostamos por la innovación

Desarrollamos una fuerte inversión en investigación y desarrollo...

Inversión en I+D+i
4.626
millones de euros

Inversión en I+D
959
millones de euros

Inversión I+D+i / ingresos
10,7%

Portafolio de Derechos de Propiedad Industrial
440
Nuevas patentes registradas: **14**

...y generamos un ecosistema tecnológico a nuestro alrededor

Más de **500**
Startups en cartera activas

35
Espacios de *Open Future*

Más de **130**
Startups trabajando con Telefónica

2
Centros de *scouting* de Telefónica Innovation Ventures (Silicon Valley y España)

Más de **25**
Startups invertidas directamente por Telefónica Ventures

7
Hubs de **W** wayra

Liderar con el ejemplo

Para liderar con el ejemplo, lo fundamental es generar confianza con nuestros clientes y proveedores. Así, formamos y priorizamos lo que el cliente y nuestros grupos de interés demandan, inculcando desde el primer momento un uso responsable de la tecnología y nuestros principios de Gobierno Corporativo.



24%

NPS EN 2020



66

PUNTOS DE
REPTRAK PULSE®

Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de Gobierno Corporativo. Para ello, incrementamos, potenciamos y consolidamos las mejores prácticas en esta materia.

Nuestro Consejo de Administración



De izquierda a derecha, situados en el banco, D. José Javier Echenique Landiribar, Vicepresidente y Consejero Independiente; D. José María Abril Pérez, Vicepresidente y Consejero Dominical; D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente y Consejero Ejecutivo; D. Isidro Fainé Casas, Vicepresidente y Consejero Dominical; y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado y Consejero Ejecutivo.

De izquierda a derecha, situados de pie, D. Antonio García-Mon Marañés, Vicesecretario General y del Consejo; D^a Verónica Pascual Boé, Consejera Independiente; D. Juan Ignacio Cirac Sasturain,

Consejero Independiente; D^a Claudia Sender Ramírez, Consejera Independiente; D. Peter Löscher, Consejero Independiente; D^a Sabina Fluxà Thienemann, Consejera Independiente; D. Peter Erskine, Consejero Otro Externo; D. Jordi Gual Solé, Consejero Dominical; D^a María Luisa García Blanco, Consejera Independiente; D. Francisco José Riberas Mera, Consejero Independiente; D^a Carmen García de Andrés, Consejera Independiente; D. Ignacio Moreno Martínez, Consejero Dominical; D. Francisco Javier de Paz Mancho, Consejero Otro Externo; y D. Pablo de Carvajal González, Secretario General y del Consejo.

29,4%
MUJERES

17
MIEMBROS

52,9%
INDEPENDIENTES

7,6 años
DURACIÓN MEDIA
CARGO CONSEJERO

Diversidad Internacional



España



UK

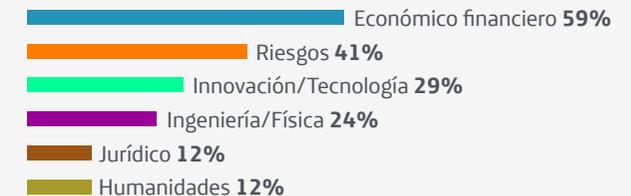


Brasil

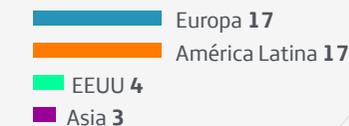


Austria

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades:



Número de Consejeros con experiencia internacional:



Remuneración ligada a la sostenibilidad en 2021

Factores de compensación variable a corto plazo

Objetivos operativos y financieros

30%
OIBDA

30%
Ingresos operativos

20%
Free Cash Flow

Objetivos no financieros vinculados a la confianza del cliente y objetivos ESG

20%

40%
NPS

25%
Cambio Climático - Emisiones GEI

15%
GAP NPS

15%
Confianza de la Sociedad - REP Trak

5%
Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas

Factores de compensación variable a largo plazo

Objetivos operativos y financieros

50%
TSR Relativo

40%
Free Cash Flow

Objetivos no financieros vinculados a la confianza del cliente y objetivos ESG

10%

10%
Neutralización de las emisiones de CO₂ para llegar a cero emisiones netas en 2025



Gobierno de la sostenibilidad

La función de Sostenibilidad está implantada en todos los niveles de la compañía, garantizando tanto la fijación de una ambiciosa agenda, que se articula a través de nuestros Principios de Negocio Responsable y del Plan de Negocio Responsable, aprobados por el Consejo de Administración, como su ejecución, a través de mecanismos e supervisión, seguimiento e implementación a nivel corporativo y local.

La sostenibilidad al máximo nivel

Aprobación



Consejo de Administración

Nuestros Principios de Negocio Responsable

+

Nuestro Plan de Negocio Responsable

+

Principales Políticas relacionadas con Sostenibilidad



Nuestro marco ético



Nuestra hoja de ruta en sostenibilidad

Supervisión



Comisión de Sostenibilidad & Calidad

Supervisa mes a mes la implementación del Plan de Negocio Responsable

Comisión de Auditoría y Control

Supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos y los procesos de reporte de la Compañía

Seguimiento



Oficina de Negocio Responsable y Reputación

Implementación



Áreas de Negocio y soporte Corporativas

Operadoras País



Gestión responsable del negocio

Los Principios de Negocio Responsable se concretan en las distintas políticas y reglamentos aprobados por el Consejo de Administración o por el Comité Ejecutivo, éstas son las más relevantes aprobadas y actualizadas en 2020:



Ética

- Política Función de Cumplimiento (actualizada 2020)
- Política de Prevención Penal (actualizada 2020)
- Reglamento Interno de Conducta (actualizada 2020)
- Política de la Función de Cumplimiento (actualizada 2020)
- Reglamento Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones (aprobada en 2020)



Privacidad & Libertad de Expresión

- Política Global de Privacidad
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales
- Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes



Seguridad

- Política Global de Seguridad
- Normativa Global de Seguridad (actualizada 2020)
- Reglamento de Continuidad de Negocio
- Reglamento Gestión de Incidentes y Emergencias
- Reglamento Seguridad Física (actualizada 2020)
- Reglamento Seguridad en las Personas
- Reglamento Seguridad en Redes y Comunicaciones
- Reglamento de Gestión de Cambios (actualizada 2020)
- Reglamento Clasificación y Tratamiento de la Información



Cadena de Suministro

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (actualizada 2020)
- Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (actualizada 2020)
- Instrucción Compras Bajas en Carbono (actualizada 2020)
- Normativa de Contratación de Bienes y Servicios (actualizada 2020)
- Reglamento Seguridad en la Cadena de Suministro (actualizada 2020)



Recursos Humanos

- Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Política de Diversidad e Inclusión



Comunicación Responsable

- Normativa Comunicación de Información a los Mercados (aprobada 2020)
- Política Comunicación a los Accionistas (actualizada 2020)
- Normativa Comunicación Responsable (actualizada 2020)
- Reglamento Redes Sociales (actualizada 2020)



Gestión Ambiental y Cambio Climático

- Política Ambiental Global
- Política de Gestión Energética

Formación en ética y cumplimiento

Empleados formados en materia de anticorrupción*

104.522

Porcentaje de empleados formados en materia de anticorrupción*

93%

Porcentaje de empleados formados en materia de anticorrupción en 2020

31%

* Incluye el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), *Foreign Corrupt Practices Act* (desde 2017) y cursos locales en materia de anticorrupción (desde 2019).

Nuestros clientes

Con la crisis del COVID-19 nuestra misión "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas" cobra aún más relevancia y por ello hemos intentado dar respuesta a las necesidades de clientes y sociedad.

Net Promoter Score (NPS)

La satisfacción de nuestros clientes es para nosotros un compromiso fundamental y por ello hemos incorporado indicadores en la retribución de los empleados. Desde 2018, seguimos y reportamos el *Net Promoter Score* (NPS), como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios. En 2020 hemos superado nuestros objetivos, siendo clave la percepción de la calidad de nuestra red.



+7 puntos
sobre NPS 2019
**superando los
objetivos marcados**



Reputación

En Telefónica hemos decidido incorporar la **reputación como un pilar fundamental** sobre el que construir una visión coherente con el largo plazo de la Compañía.

Gracias a este KPI somos capaces de medir las percepciones que la sociedad (cliente y no cliente) tiene sobre nuestro desempeño global, así como sus expectativas a futuro.

Medimos bajo el Modelo *RepTrak Pulse®* para conocer el atractivo *emocional* de nuestras marcas



En 2020, superamos nuestro objetivo anual previsto

El valor consolidado de *RepTrak Pulse®* para los 4 países principales (UK, Alemania, España y Brasil) en 2020 fue de 66 puntos, sobre una escala de 100 superando en más de 10 puntos el resultado del pasado. Este aumento se debe a:

- La valoración positiva que ha realizado la sociedad sobre el papel relevante que ha tenido la conectividad y todas las acciones que Telefónica puso en marcha para la lucha contra la pandemia.
- Un asentamiento de la nueva metodología que se implementó en el 2019.



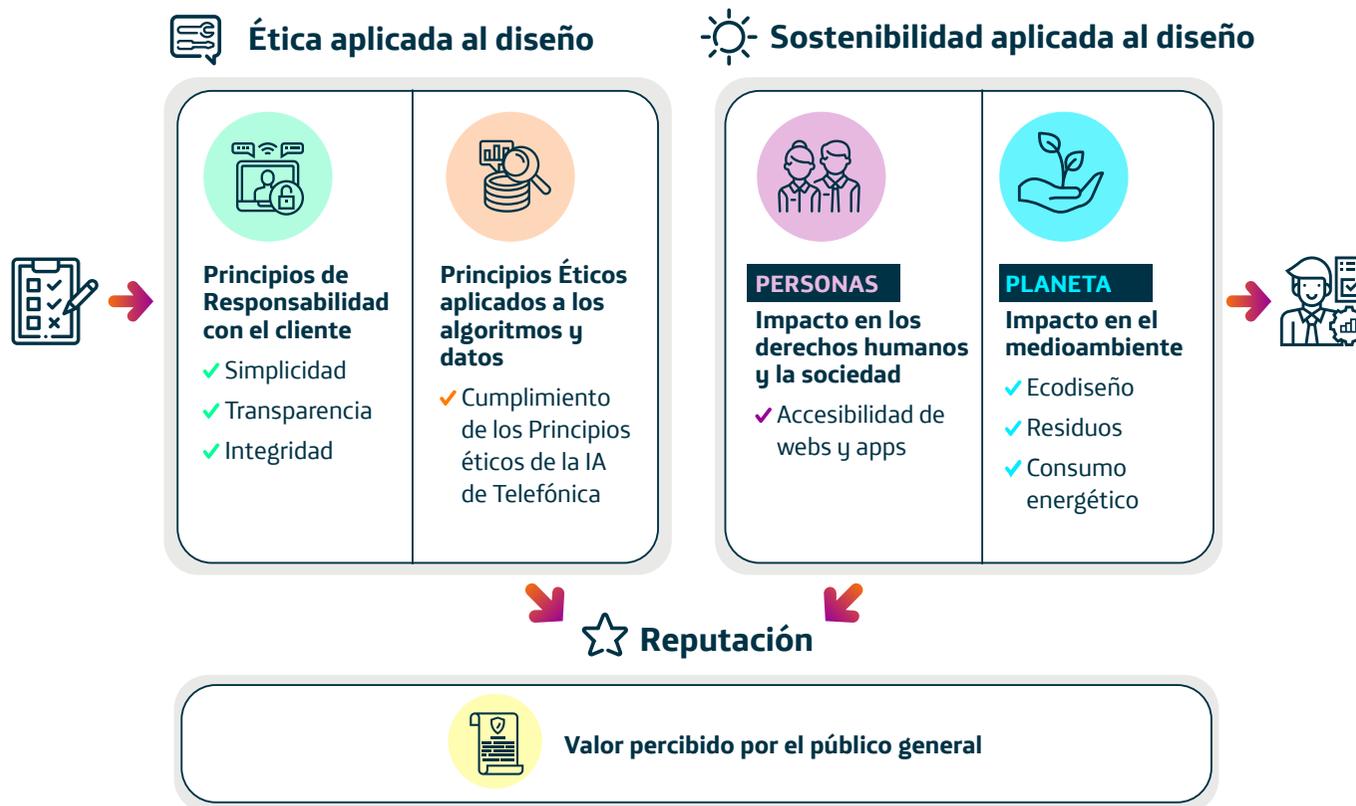
66 puntos sobre 100 (+10 respecto a 2019)
Valor consolidado de *RepTrak Pulse®* 2020*

*El cálculo del valor global solo contempla los 4 países principales extrayendo el resultado de Hispam que sí lo consideraba anteriormente.

Diseño responsable

Queremos que la responsabilidad sea un factor de diseño clave que aborde la innovación, incorporando desde el inicio aspectos relativos a reputación, sostenibilidad, derechos humanos, ecodiseño, privacidad y ética de los datos.

Los dos pilares sobre los que se apoya el Diseño Responsable son la ética y la sostenibilidad:



El enfoque del **Diseño Responsable** busca 'aterrizar' esas soluciones e integrarlas en nuestra actividad diaria

- ➔ Poniendo en valor el posible **impacto positivo de nuestros productos y servicios** frente a esos retos.
- ➔ Minimizando los riesgos y adelantándonos a la regulación en materia de sostenibilidad.
- ➔ Atendiendo a las necesidades **de nuestros clientes**, que cada vez buscan más no solo adquirir un producto o servicio, sino también relacionarse con empresas **más conscientes y comprometidas**.

Confianza digital

Para generar esta confianza, hemos definido una estrategia basada en cuatro ejes que conforman nuestro compromiso frente al cliente.



Privacidad

Transparencia y acceso para tomar control de datos



Seguridad

Seguridad de las redes/ sistemas para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información



Inteligencia Artificial

Uso ético de la Inteligencia Artificial (IA) para promover una digitalización centrada en las personas



Uso Responsable

Protegiendo a los colectivos más vulnerables



Telefónica cuenta con un conjunto de procesos destinados a asegurar **nuestro compromiso con el derecho a la privacidad** de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso.

Líneas de actuación

- Privacidad por diseño
- Privacidad digital
- Iniciativas de transparencia
- Empoderamiento del Cliente
- Mecanismos de consulta y reclamación

Privacidad/seguridad por diseño

- El principio de Privacidad por Diseño (PbD) se constituye como uno de los pilares esenciales y estratégicos del grupo Telefónica. El deber de toda la organización, de establecer un modelo de gobernanza de la gestión de datos desde las etapas tempranas de cualquier proyecto

Políticas

- Política Global de Privacidad
- Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales
- Reglamento ante peticiones por parte de Autoridades Competentes

Transparencia

- Centro de Privacidad Global
- Centros de Privacidad y Seguridad de las operadoras
- Informe de transparencia de Telecomunicaciones

Mecanismos de consulta y reclamación

- Canal de Negocio Responsable: Canal público donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar y reclamar
- Sistemas de medición voluntaria con Autocontrol



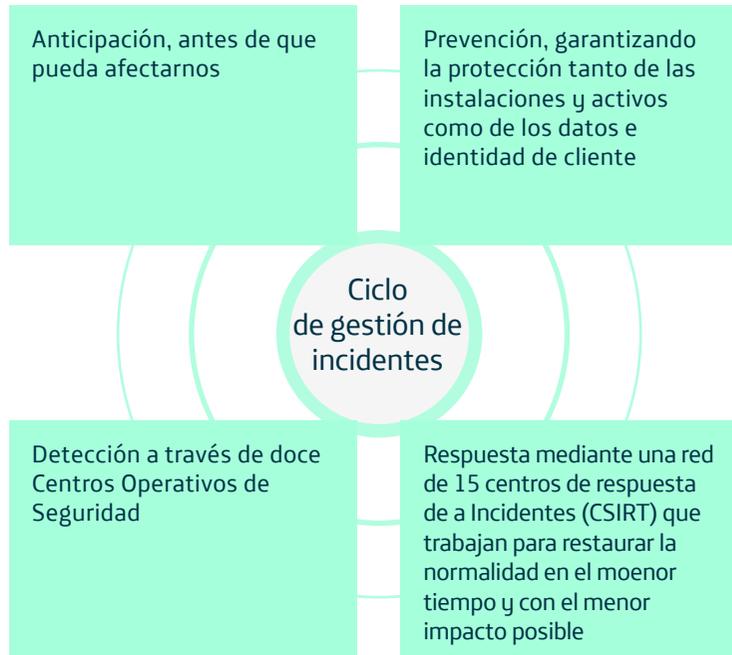
El aumento en la cantidad y complejidad de las amenazas en materia de seguridad pone de manifiesto la necesidad de una mejora continua que englobe la seguridad física y operativa incluyendo la ciberseguridad.

Para lograr esta protección, el área de seguridad está indexa en la estructura organizativa que comienza en el Consejo de Administración a través de sus comisiones de Sostenibilidad y Calidad y Auditora y Control.

Líneas de actuación:

- ➔ Seguridad Digital o Ciberseguridad
- ➔ Seguridad Física u Operativa
- ➔ Seguridad por Diseño
- ➔ Seguridad en la cadena de suministro

Contamos con herramientas y capacidades para todo el ciclo de potenciales incidencias:



Privacidad/seguridad por diseño

La seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para garantizar que sea parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología. Este enfoque se basa en un proceso de análisis y gestión de riesgos, así como en el desarrollo de tecnologías propias y apoyo a la innovación.

Eleven Paths

es la unidad de Ciberseguridad de Telefónica. Nos encargamos de hacer la seguridad más humana y generar en las personas la confianza y tranquilidad que necesitan



La Inteligencia Artificial (IA) y el Big Data están en auge y pueden aplicarse a ámbitos muy diversos. Sin embargo, recientemente se ha expresado una preocupación por su uso, especialmente en relación a la posible discriminación, la falta de interpretabilidad de las conclusiones algorítmicas y por la transparencia de los datos personales utilizados.

Para hacer frente a esos posibles problemas, publicamos los Principios de IA en 2018.

Líneas de actuación

- Formación para empleados
- IA responsable por diseño
- Gobernanza e implementación

A través de nuestros Principios de IA nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar una IA que sea...





Privacidad

Transparencia y acceso para tomar control de datos



Seguridad

Seguridad de las redes/ sistemas para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información



Inteligencia Artificial

Uso ético de la Inteligencia Artificial (IA) para promover una digitalización centrada en las personas



Uso Responsable

Protegiendo a los colectivos más vulnerables

La vida de nuestros hijos ya es una vida digital. Por eso, tenemos que ser capaces de integrar y adaptar las pautas educativas de siempre a un ecosistema en el que lo analógico ha perdido la hegemonía. Hay que seguir educando en valores, acompañar y dar ejemplo, generando espacios de diálogo sobre uso que hacemos de la tecnología.



Nuestro compromiso y con el uso responsable de la tecnología lo materializamos en 6 líneas de acción:

1. Alianzas con grupos de interés

Participamos en la **ICT Coalition** y en la **Alliance to better protect minors online**

2. Bloqueo de contenidos

Bloqueamos contenidos con imágenes de abusos sexuales a menores en la Red siguiendo las pautas y listas proporcionadas por la **Internet Watch Foundation**

3. Entorno audiovisual

Fomentamos el consumo responsable de ocio digital a través de numerosas herramientas entre las que se encuentra la aplicación infantil **Movistar Junior**

4. Productos y servicios

Impulsamos la promoción y desarrollo de **controles parentales** y otras **soluciones de seguridad multidispositivo** que nos ayuden a hacer una mejor gestión de nuestra vida digital y la de nuestra familia: Qustodio y Smart WiFi son ejemplo de ello

5. Trabajo conjunto con nuestros proveedores

Implantamos **conjuntamente con nuestros proveedores** los mecanismos básicos de protección al menor, especialmente en el ámbito de la seguridad, desde el diseño de terminales y sistemas operativos

6. Iniciativas de educación y sensibilización

Desarrollamos **acciones formativas y de sensibilización** para las familias a través del portal web Dialogando, con el objetivo de reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología y facilitar la convivencia en la sociedad digital (brecha digital, *gaming*, *ciberbullying*, *grooming*, *sexting*, privacidad...)

Capital Humano

Contar con un equipo humano diverso y potenciar una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión, en la que la singularidad de las habilidades, capacidades y formas de pensar de nuestros empleados nos ayuda a tomar las mejores decisiones para el negocio.

Creemos en la diversidad como palanca del futuro

Nuestra estrategia de diversidad e inclusión se basa en cuatro pilares:

1

Consejo Global de Diversidad

2

Meritocracia en selección y promoción

3

Diversidad en el Consejo de Administración

4

Políticas de sostenibilidad en la cadena de suministro



112.349
Empleados



11.110
empleados
menos de 35 años
incorporados a la
plantilla

27,4%
Mujeres
directivas

38%
Mujeres
en plantilla



Gestión de talento, clave para la transformación

La evolución de nuestros negocios, la explosión de los datos y el avance tecnológico de nuestras redes, exige nuevas capacidades a nuestros equipos:

Atracción y gestión de nuevo talento

Reskilling
y Upskilling

Identificación de nuevas capacidades



32
horas de
formación por
empleado

+ 3,5M
horas de
formación



30%
de la actividad
formativa en
España

25
cursos virtuales,
llegando a **12.910**
personas formadas
en Universitat

Caso de éxito: programa de *reskilling* de Telefónica de España

➔ **+14.000** empleados en programas de *reskilling/upskilling* en España



➔ La **actividad formativa** se ha incrementado de manera notable en 2020:

+ 20pp

(incremento de horas de formación respecto al año anterior)

Más formación

➔ Se ha **multiplicado x2,6** el número de **alumnos** totales (respecto al año anterior).

Para más personas

➔ En **formación online**, se han ofertado **1.185** cursos de diversas temáticas como

- **Comercial**
- **Tecnología**
- **Robotización**
- **Programación**
- **"Soft Skills"**
- **Diversidad**
- **Capacidades digitales**
- **Desarrollo personal, etc.**

Más variedad de contenidos

➔ En 2020 se ha invertido el **mix tradicional de metodología de formación 'presencial-online'** pasando actualmente a un **8%-92%**, respectivamente.

Más metodologías de aprendizaje

➔ Incremento de la calidad de la formación:

8,32

(8,28 en 2019).

Más calidad



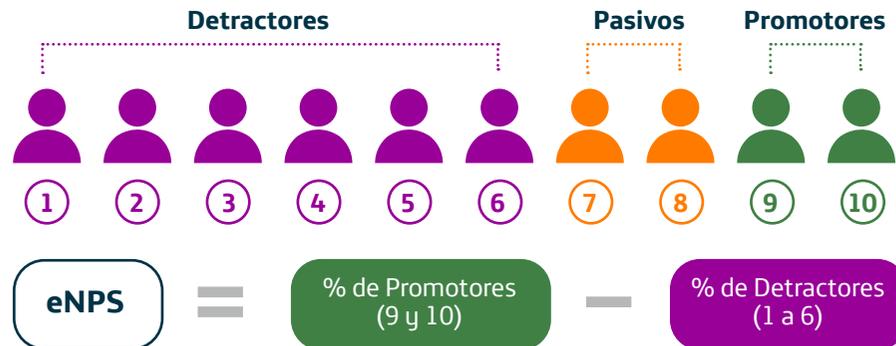
Bienestar de nuestros empleados

Nuevas formas de trabajar:

Employee Net Promoter Score

En 2019 decidimos adoptar el *Employee Net Promoter Score* (eNPS) que mide el grado en que los empleados de la Compañía recomiendan a la organización, respondiendo a la pregunta: **¿Con qué probabilidad recomendarías tu empresa como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti? (1=Seguro que no recomendaría, 10=Seguro que si recomendaría).**

Fórmula para calcular eNPS



En 2020 hemos logrado un eNPS del 65% lo que supone una mejora de 7 puntos respecto el resultado de 2019, que fue de 58%.



Brecha salarial

En el Grupo Telefónica durante el ejercicio 2020 la brecha salarial bruta es de **19,9%** y la brecha salarial ajustada es del **2,5%**

Seguridad y Salud

El **99%** de operadoras con un **sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar** (calculado en base a los ingresos de las operadoras). **49%** de operadoras con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar, **certificado en el estándar ISO 45001 o en el estándar OHSAS 18001**

95%

de la plantilla teletrabajando
A cierre de 2020 el **70%**

+400

equipos trabajando en
metodología *Agile*

Proveedores

Trabajamos junto a nuestros proveedores para garantizar el buen funcionamiento de la red y la conectividad de las personas, así como unos elevados estándares en materia de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.



Un modelo de compras sostenible

Contamos con un modelo gestión de compras global desde Telefónica Global Services y en coordinación con los equipos de compras locales en cada país. Este modelo está alineado con nuestros Principios de Negocio Responsable, y se basa en la transparencia, igualdad de oportunidades, objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.



Digitalizamos nuestros procesos, aportando mayor eficiencia, integridad y trazabilidad

24.268 M€

Volumen de compras adjudicado

77%

del volumen de compras adjudicado a proveedores locales

9.038

proveedores adjudicatarios

91%

proveedores adjudicatarios locales

Volumen de compras adjudicado %/Total



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

Nuestro enfoque: gestión sostenible de la cadena de suministro en 2020

Gestión de riesgos



Engagement

Nuestro modelo de gestión sostenible se complementa, en cada uno de los pasos con formación y engagement con nuestros proveedores, que nos permita crear conciencia y promover capacidades para mejorar la sostenibilidad de la cadena de suministro.

Promovemos la colaboración y el engagement

Participamos en la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation, junto con otras 17 operadoras de telecomunicaciones. Aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad (con foco en las condiciones laborales, medioambientales, derechos humanos y principios éticos) en fábricas de proveedores comunes, fundamentalmente en zonas de riesgo, como Asia, Latinoamérica y Europa del Este.

Programa de colaboración en cambio climático con los proveedores clave Trabajamos en la gestión de las emisiones en nuestra cadena de suministro, tanto a nivel global como a nivel local.

60 auditorías a proveedores junto a otras operadoras

16.105 auditorías administrativas o in situ

560 proveedores con planes de mejora

-26,8% emisiones de CO₂ de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro alcance 3 (56%)



Derechos Humanos

De acuerdo con nuestra Política Global de Derechos Humanos, contamos con una debida diligencia en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos (potenciales y reales) en los derechos humanos.



1ª empresa en el
Ranking Digital Rights

Evaluación independiente de
Global Network Initiative

Indicadores clave en derechos humanos

Empleados formados en Negocio Responsable y derechos humanos a través del Curso de Principios desde su lanzamiento

103.934
(93% de nuestra plantilla)

Horas de formación
207.868

Operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos

12
(100% de nuestras operadoras)

3
consultas/reclamaciones recibidas a través del canal de derechos humanos

10.090
auditorias in situ de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil, seguridad, salud, privacidad y seguridad)

Menores

Durante 2020 continuamos reforzando la **defensa de los derechos de la infancia** desde el análisis del impacto de nuestra actividad. Basándonos en los *Derechos de los Niños y Principios Empresariales* desarrollados por UNICEF en colaboración con el Pacto Mundial y Save the Children, utilizamos su herramienta de autodiagnóstico MO-CRIA (UNICEF *Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool*) **para analizar el impacto de nuestra actividad de forma sistemática** en aspectos como: el acceso a la información inadecuada; la protección de la privacidad, de la información, de la reputación personal y la afectación por productos y servicios; las acciones inadecuadas de publicidad y marketing, o cualquier condición de contratación que pudiera atentar contra sus derechos.



Construir un futuro más verde

La prioridad de Telefónica es contribuir a proteger el medio ambiente facilitando a sus clientes soluciones digitales que les ayuden a reducir sus emisiones de carbono y el uso de recursos. Además, avanzamos para ser una compañía con cero emisiones netas y cero residuos, desplegando redes de última generación, usando energías renovables y fomentando la economía circular.



98%

DE NUESTROS RESIDUOS RECICLADOS



EVITAMOS

9,5

MILLONES tCO₂, EN NUESTROS CLIENTES, GRACIAS A LA DIGITALIZACIÓN

Responsabilidad con el Medioambiente

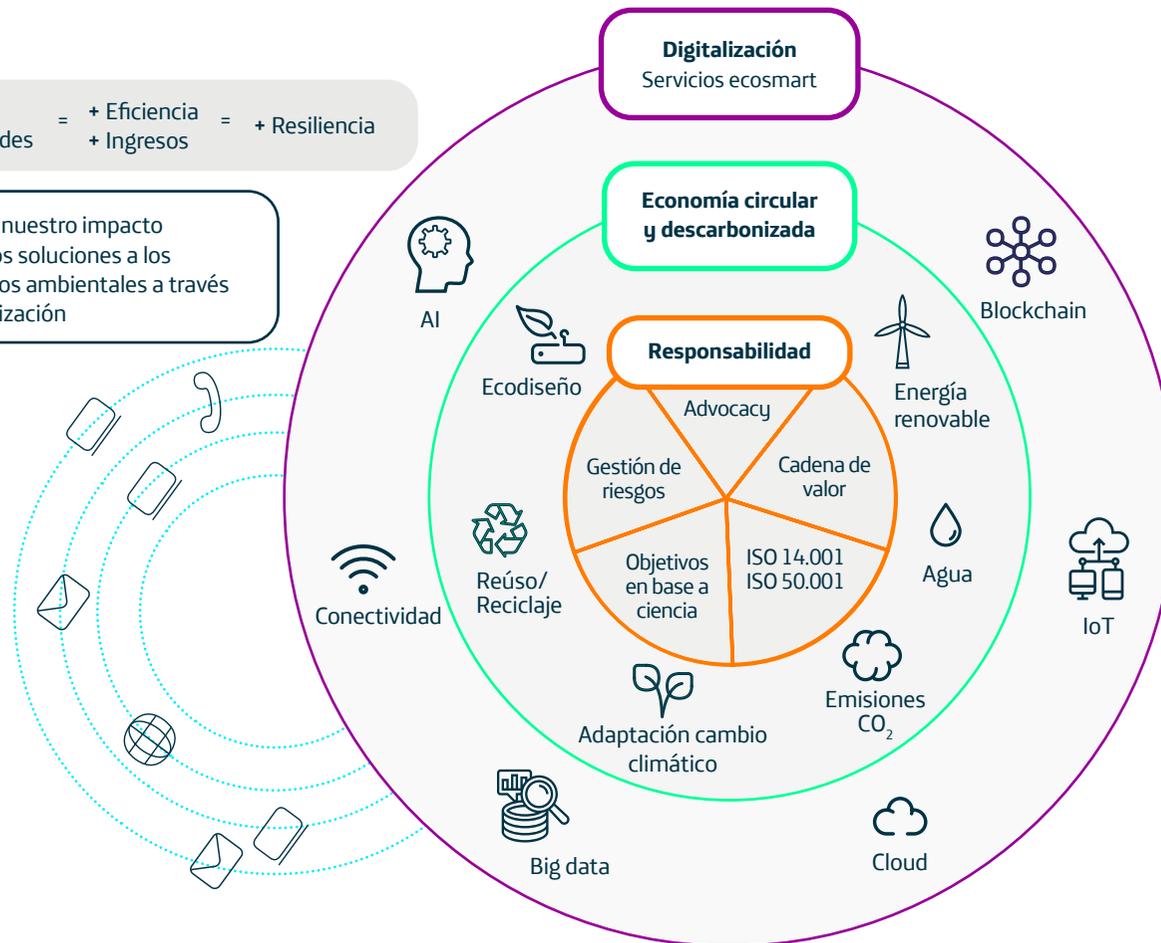
La descarbonización de Telefónica, rumbo hacia la neutralidad

Estrategia Ambiental



- Riesgos = + Eficiencia = + Resiliencia
+ Oportunidades = + Ingresos

Reducimos nuestro impacto y facilitamos soluciones a los grandes retos ambientales a través de la digitalización



Encontramos oportunidades en una economía baja en carbono, tanto para la gestión interna de la energía como para el crecimiento de nuestro negocio, por la venta de productos que reducen emisiones de carbono en nuestros clientes



Finanzas verdes

Bono verde híbrido:

- ➔ **Para financiar** proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética de la Compañía gracias al proceso de transformación de nuestra red de cobre hacia la fibra óptica (un 85% más eficiente)
- ➔ **Hemos ahorrado** 50GWh entre mayo de 2019 y agosto de 2020
- ➔ **Hemos reducido** nuestro consumo energético a través del apagado de 990 centrales de cobre y de los sistemas que las soportan en 2020

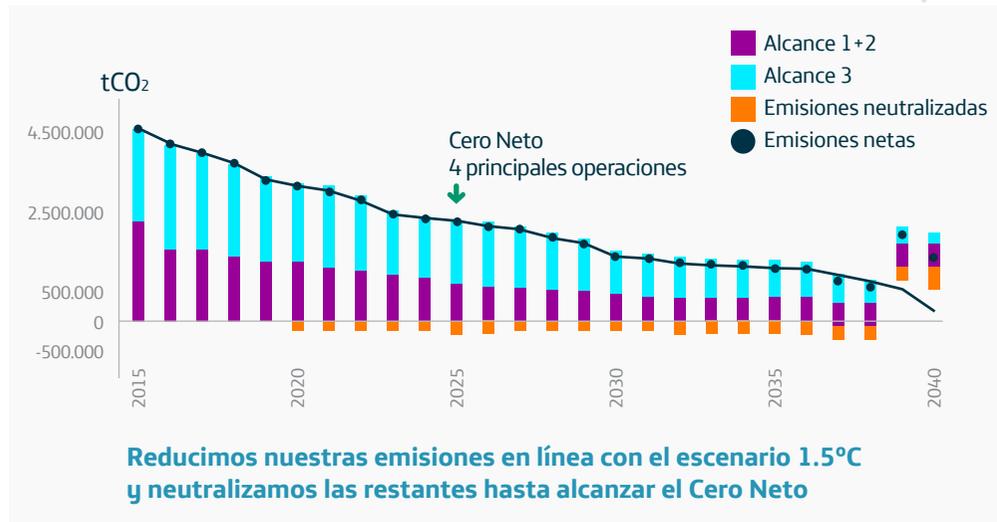
Objetivo:

100%
de los clientes en fibra
antes de 2025

Energía y cambio climático

Tenemos el compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados y 2040 con nuestra cadena de valor. Nuestras emisiones de alcances 1+2 son 61,1% menores que en 2015, en el mismo periodo, el consumo de energía ha bajado un 2% mientras que el tráfico de datos se ha multiplicado por 5. Las emisiones de alcance 3 se han reducido un 26,8% desde 2016.

Ruta hacia el Cero Neto



EMISIONES NETAS CERO

- 2025 4 Principales operaciones
- 2040 Cadena de valor e Hispam

Energía renovable

100%

Renovables desde 2019

Hispam 2030

Eficiencia energética

-90%

MWh/PB 2025

Consumo de energía por unidad de tráfico

Reducción de emisiones

-90%

2025

Alcance 1 y 2

Con Hispam -70%

- Certificados garantía de origen
- Acuerdos de compra a largo plazo (PPA)
- Autogeneración
- Transformación de red y apagado legacy
- Funcionalidades ahorro (PSF)
- Modernización equipos clima y fuerza
- Iluminación
- Incorporar precio al carbono
- Compras bajas en carbono
- Control de fugas y nuevos gases refrigerantes

Cadena de valor

-39%

2025 Alcance 3

Neutralización

100%

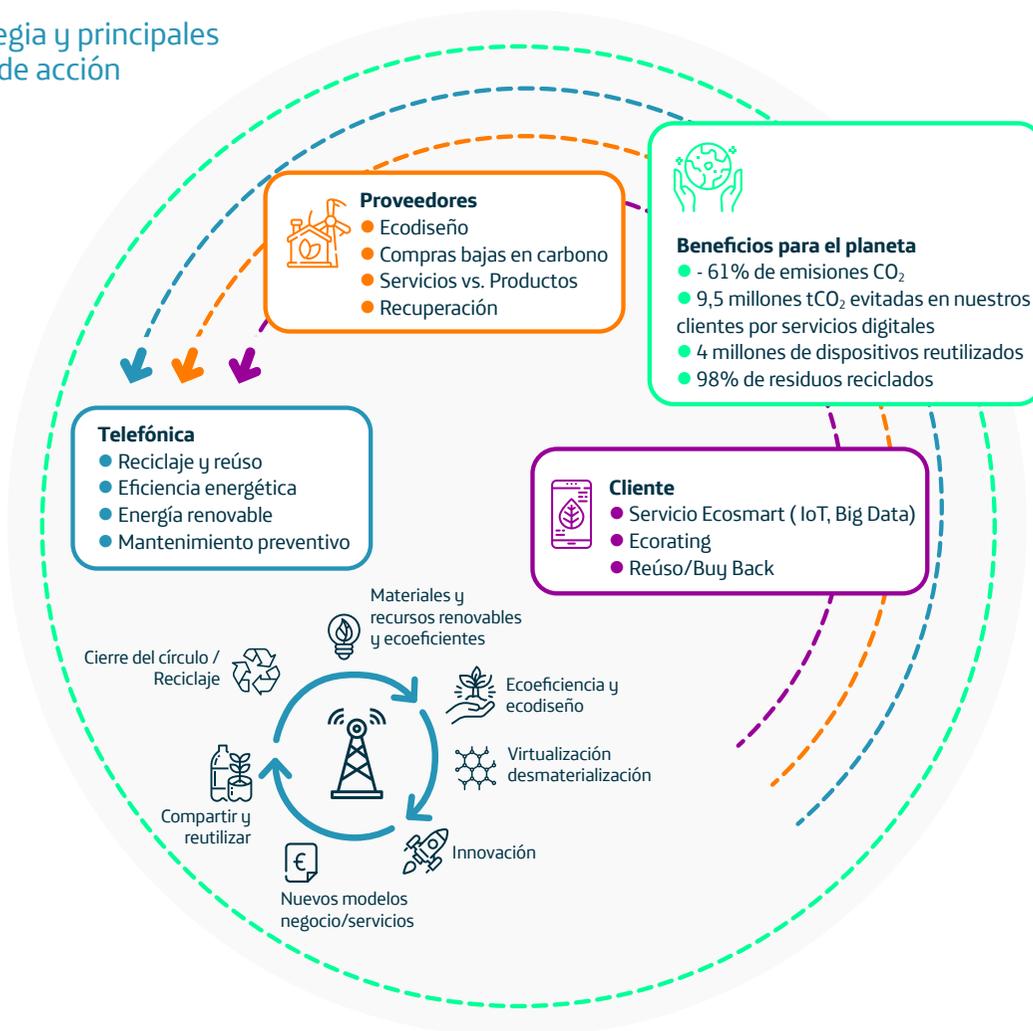
Emisiones residuales

- Programa de reducción de emisiones de proveedores
- Eficiencia en dispositivos de clientes
- Proyectos basados en la naturaleza
- Beneficio social y en biodiversidad
- Bajo estándares de reconocido prestigio

Economía circular

Promovemos la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos mediante el ecodiseño, la reutilización y el reciclaje. Desde 2015 hemos incrementado la reutilización de equipos más de un 451%.

Estrategia y principales líneas de acción



Avanzamos hacia una compañía de cero residuos a vertedero



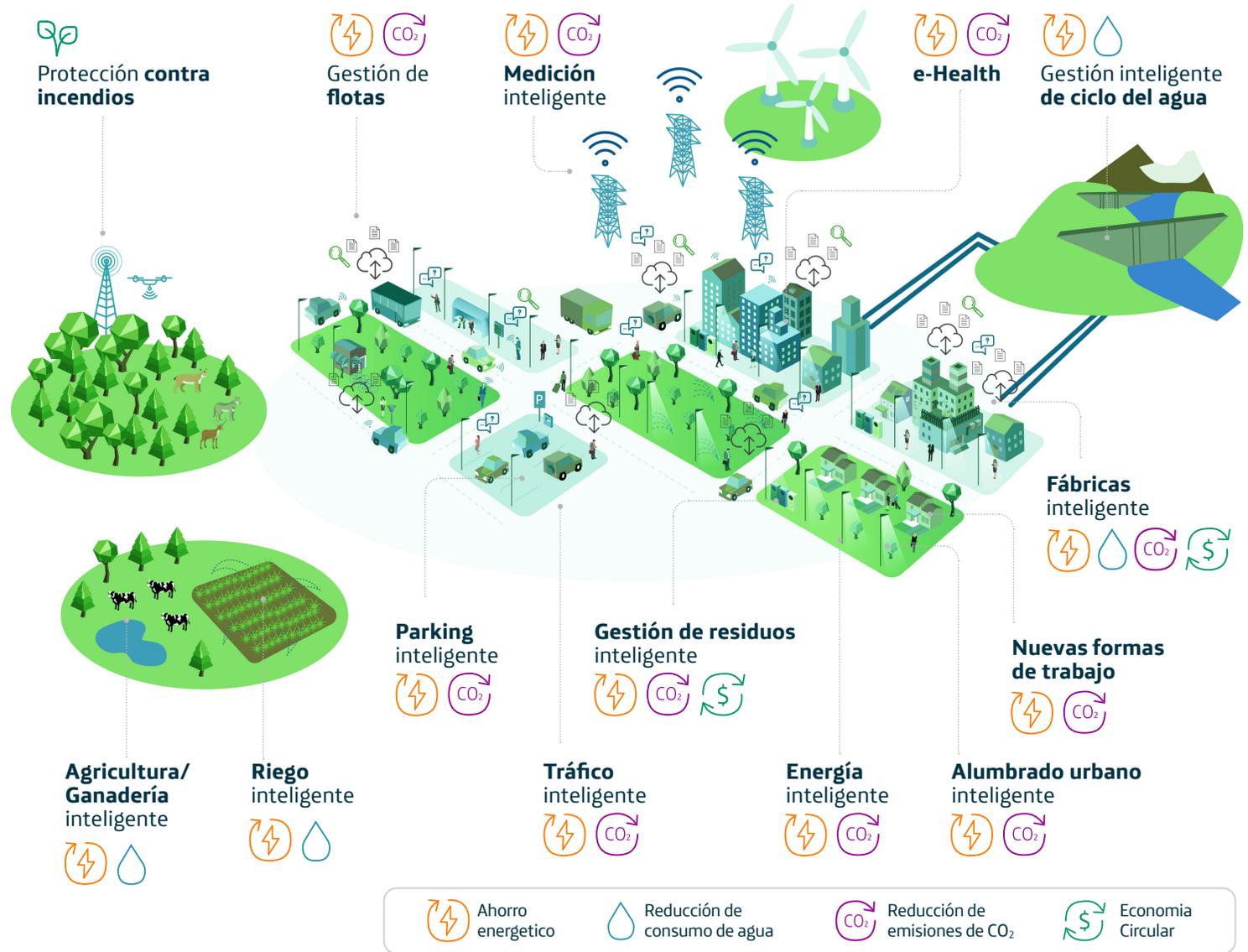
Servicios Eco Smart

Nuestras soluciones de conectividad y digitalización son fundamentales para descarbonizar a otros sectores y nos permiten acceder a nuevas oportunidades de negocio. Con el sello "Eco Smart", reconocemos soluciones digitales que favorecen la transformación digital de nuestros clientes y además generan beneficios ambientales relevantes en su proceso productivo o actividad diaria, permitiéndoles desarrollar su negocio de una forma más eficiente y sostenible.

Digitalización para descarbonizar la economía

9,5 M de tCO₂

evitadas durante 2020 gracias a la digitalización durante la pandemia



Soluciones Eco Smart

- Teletrabajo** (Icon: person at laptop)
- Cloud** (Icon: cloud with @ symbol)
- IoT & big data** (Icon: server rack)
- Audio/Video conferencia** (Icon: person with headset)
- otros servicios digitales** (Icon: network of nodes)

En los cuatro mercados principales: España, Brasil, Reino Unido y Alemania



Accede al Informe
Anual Integrado 2020

Más información y consultas:

✉ responsabilidad.corporativa@telefonica.com

síguenos en:

