

# Ayudar a la sociedad a prosperar

## 2.6. Capital humano

GRI 103

### PUNTOS CLAVE



Nuestros empleados incrementan el nivel de compromiso: el indicador eNPS superó el 67% en 2021.



Seguimos avanzando en el desarrollo de las competencias para el futuro, con más de un 70% de nuestros empleados en programas de *upskilling* y *reskilling*.



Bloomberg nos incluye por quinto año consecutivo en el Gender- Equality Index por nuestro compromiso y avances en igualdad de género.

### 2.6.1. Visión

Con las personas en el centro de nuestra estrategia, estamos convencidos de que maximizar el potencial de los empleados y aumentar su motivación son los habilitadores del cambio y del crecimiento sostenible.

Nuestra visión de la gestión de personas se basa en dos pilares: la fuerza de los equipos y la mentalidad de crecimiento. A través de la fuerza de los equipos nos estamos centrando en la transformación de la organización, creando estructuras más ágiles y fomentando nuevas formas de trabajo para aumentar el impacto de los equipos. A través de la mentalidad de crecimiento nos enfocamos en el desarrollo de las habilidades que necesitamos en el futuro a través del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la movilidad.

Para seguir construyendo la compañía que queremos en los próximos años, es clave potenciar y conectar estos dos pilares, conectando nuestro talento diverso con formas de trabajo flexibles y ágiles y con una mentalidad de crecimiento personal.

### 2.6.2. Gobernanza

- Las líneas estratégicas de la gestión global del talento y los objetivos se establecen en el **Comité Global de Recursos Humanos**. Integrado por los responsables del área de Personas de las principales operadoras y regiones de Telefónica, se reúne mensualmente.
- Comité ejecutivo global**: donde se analizan y se siguen aspectos clave de la gestión global de los empleados, desde las capacidades y el talento crítico para el futuro a la estrategia retributiva y organizativa de Telefónica.

Además, los temas de Personas se reportan regularmente a tres comisiones de nuestro Consejo:

- Comisión de Calidad y Sostenibilidad**: una vez al año, se presentan los objetivos y seguimiento del desempeño en los aspectos de Gestión de Talento y Diversidad alineadas con la estrategia ESG del Grupo, tanto por parte del área corporativa de Personas como por parte de los CEOs de operadoras.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno**: entre otras funciones, esta comisión verifica y supervisa los nombramientos y retribuciones del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos y de los altos directivos de la Sociedad.
- Comisión de Auditoría y Control**: revisa el control de riesgos de la Compañía, entre los que se encuentran los relativos a capital humano.

Adicionalmente, tenemos **órganos y figuras específicos para la gestión de la estrategia de diversidad**.



Más información en el apartado 2.6.5.2. Diversidad e Inclusión.

### > Relaciones laborales. Diálogo social

GRI 103, 403-4, 404-2, 407-1

En Telefónica estamos comprometidos con las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), principalmente en lo relativo a la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva en todas las compañías en los países en los que operamos.

Garantizamos que los **representantes de los trabajadores** reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. El 100% de los trabajadores de Telefónica están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo. Además, todos los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local.

### Actividad sindical

Como compañía reafirmamos el importante papel que desempeñan los sindicatos en la defensa de los intereses de los trabajadores y reconocemos a UNI (Global Union) y al European Works Council como socios fundamentales para la gestión laboral mundial.

Asimismo, a nivel local, entendemos que la gestión de los comités de empresa es guiada a través de políticas y normas establecidas por la entidad jurídica y, por tanto, los procedimientos para informar, consultar y negociar contienen acepciones distintas, pero siempre en línea con los principios rectores de Telefónica.

Mantener una **posición neutral** respecto a la actividad sindical es fundamental para asegurar un ambiente libre y abierto que permita el ejercicio de los derechos de asociación. Si los trabajadores desean sindicalizarse, desde Telefónica reconoceremos a los sindicatos que cumplan las condiciones para organizarse de acuerdo con el Convenio OIT 87, y siempre respetando la legislación local.

### Programa de salidas incentivadas

Con el fin de adecuar nuestra plantilla a las necesidades del negocio, durante el año 2021 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas. Todos ellos parten de la premisa de la voluntariedad, universalidad y no discriminación.

En Hispanoamérica se puso en marcha el Plan de Desvinculación Voluntaria (PDV) donde un total de 2.737 personas se han acogido al plan. Correspondiendo el 50% de las mismas a nuestra operación en Argentina.

En Telefónica España, y dentro del Pacto Social por el Empleo firmado por la Compañía y respaldado por los sindicatos mayoritarios, se ha aprobado un Plan de Suspensión Individual (PSI) de la relación laboral y bajas incentivadas basado en la voluntariedad, no discriminación y responsabilidad social para el año 2022, que va a permitir ajustar el tamaño de la plantilla a la nueva realidad de la compañía así como balancear las actividades que se desarrollan, constituyéndose así en una palanca fundamental en el proceso de transformación.

El Plan de Suspensión Individual (PSI) de la relación laboral se ha dirigido a las personas trabajadoras nacidas en 1967 o antes y que cuenten con una antigüedad en la compañía de al menos 15 años y ha contado con un porcentaje de adhesión sobre el total de salidas máximas autorizadas según las condiciones del plan de un 77,4%.

Un elemento diferencial respecto a otras medidas de nuestro entorno empresarial es que se trata de planes socialmente responsables al no suponer coste alguno para las arcas públicas del Estado.

### 2.6.3. Políticas

Una buena parte de nuestras normas y políticas internas están relacionadas con el capital humano. Las más importantes son las siguientes:

- Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
- Política de Nombramientos y Ceses de directivos: garantiza la transparencia y la meritocracia en la selección y promoción del talento directivo.
- Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.: alineada con la estrategia a largo plazo de la Compañía y los intereses de sus grupos de interés, cumple con las mejores prácticas en materia de buen gobierno.
- Acuerdo de derecho a la desconexión digital: firmado en 2019 con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde estamos presentes.
- Política Global de Diversidad e Inclusión: actualizada en 2021, garantiza la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, para evitar prejuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros: asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género.
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro: establece la obligación del proveedor de no discriminar a ningún colectivo en sus políticas de contratación, formación y promoción.
- Política global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo del Grupo Telefónica.
- Política global de Derechos Humanos: recoge el compromiso de la compañía contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil. Del mismo modo, promueve la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades, la libertad de asociación y la seguridad y salud en el trabajo. Visita nuestras políticas en la web de Telefónica / Sostenibilidad - Innovación / como - trabajamos / Principios Negocio Responsable.

## 2.6.4. Riesgos y oportunidades

Los principales desafíos con los que nos encontramos en la gestión del capital humano vienen de la mano de la **rápida transformación digital** en la que estamos inmersos, y que se refleja en el mundo del trabajo. La revolución tecnológica, la automatización y la inteligencia artificial requieren nuevas capacidades. Por ello, necesitamos atraer y retener a profesionales altamente cualificados, así como desarrollar las capacidades internas necesarias.

Tenemos la oportunidad de ser una empresa pionera en implantar **nuevos modelos de trabajo flexible** y de jugar un papel esencial en definir los perfiles profesionales del futuro, capaces de adaptarse a las nuevas situaciones con una gran polivalencia. Con innovación, podemos reducir las desigualdades, crear puestos de trabajo y ayudar a que el futuro sea más sostenible, justo, inclusivo, y competitivo.

No podríamos liderar la revolución digital sin contar con el mejor talento, garantizando que todas las personas, sin excepción, se desarrollan en un **entorno de trabajo inclusivo**. Esto también nos permite empatizar mejor con nuestros clientes y reflejar su diversidad en nuestra propuesta de valor comercial.

Estos desafíos están incluidos en el Modelo de Gestión de Riesgos de Telefónica como riesgos emergentes del área Personas:



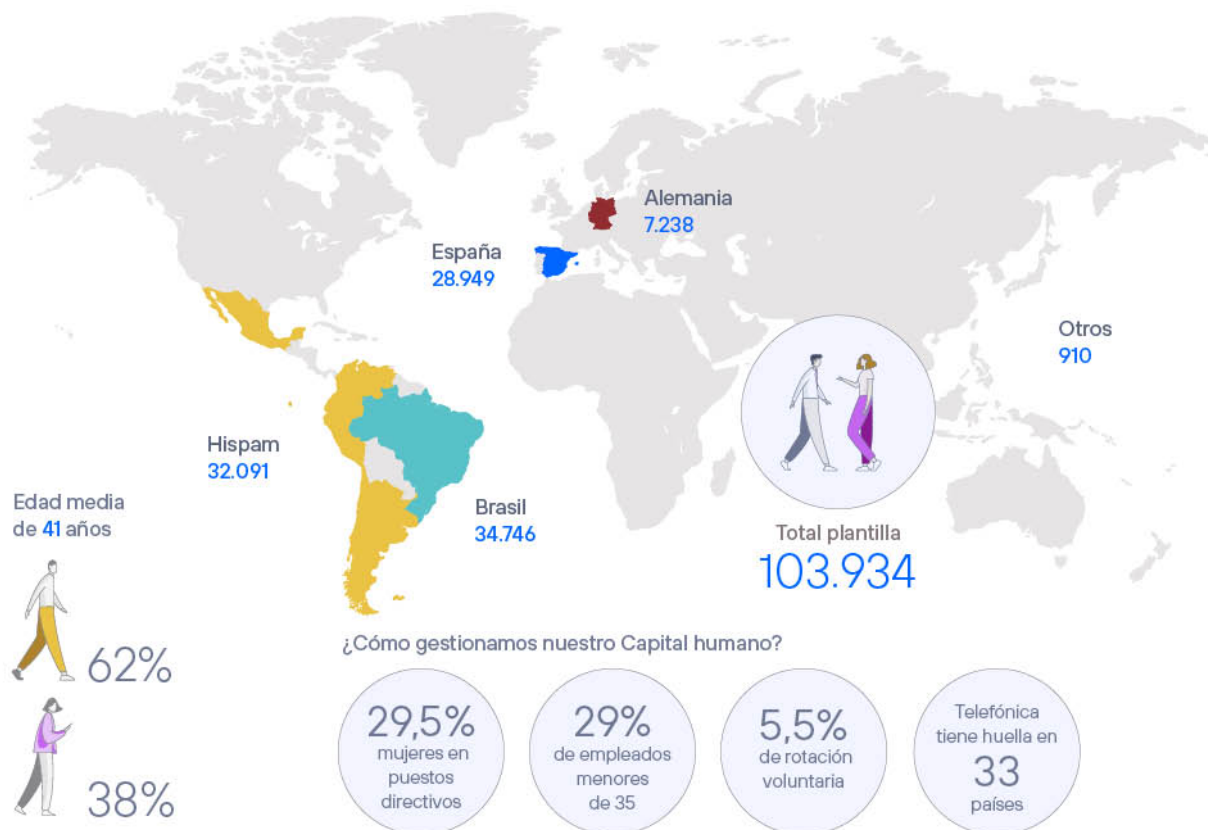
[Ir al capítulo 3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos](#)

## 2.6.5. Estrategia y compromisos

La estrategia de Telefónica con relación a las personas persigue la transformación y adaptación de los equipos al contexto de cambio permanente en que nos encontramos, evolucionando la forma en la que trabajamos para incrementar el impacto de los equipos y maximizando nuestras capacidades internas.

En este sentido nuestras principales líneas se centran en:

- **Atracción, retención y desarrollo de capacidades**, estamos impulsando el aprendizaje continuo, orientando, por un lado, nuestras políticas de formación y desarrollo hacia **programas masivos de reskilling y upskilling** y, por otro, gestionando el talento con un modelo basado en habilidades, incluidas las de liderazgo.
- **Promovemos la diversidad y la inclusión**, fomentando una cultura de trabajo y un estilo de liderazgo inclusivos con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo en el que todas las personas puedan dar lo mejor de sí mismas y desarrollarse en igualdad de condiciones.
- **Nuevas formas de trabajo**. Estamos **redefiniendo nuestros modos de trabajo para que sean más ágiles, digitales, más flexibles y colaborativos** para incrementar el compromiso, la satisfacción, el bienestar y la productividad de nuestros equipos.
- **La Seguridad, salud y bienestar en el trabajo**, entendido como un concepto que abarca tanto el bienestar físico como emocional también forman parte de nuestro modelo.



## Objetivos

- 33% de mujeres en puestos directivos en 2024. El cumplimiento del objetivo de mujeres directivas está ligado a la remuneración variable de nuestros empleados y a la captación de financiación sostenible.



Para más información, ver capítulo 1.7. Finanzas sostenibles

- Situar la brecha salarial de género ajustada  $\pm 1\%$  en 2024.
- Eliminar la brecha salarial de género en 2050. Referida a la brecha salarial de género bruta.
- Paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía en 2030. De aplicación a los comités de dirección de las principales operadoras y al Consejo de Administración. Paridad definida como no

más de un 60% y no menos de un 40% de representatividad de cada género.

- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género anualmente.
- Trabajar por la integración laboral de las personas con discapacidad (compromisos suscritos en The Valuable 500) en 2024.
- El 50% de la plantilla en programas de *skilling* anualmente.
- El 100% de trabajadores elegibles (aquellos cuya actividad se puede desarrollar en remoto) en trabajo híbrido en 2024.
- eNPS mayor o igual al 60%.

### 2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

GRI 103, 404-1, 404-2

Las carreras profesionales han pasado de ser verticales y estables a ser más transversales y flexibles, por lo que el desarrollo ya no está condicionado por nuestro puesto de trabajo actual, sino por aquello en lo que queremos convertirnos en el futuro.

Nuestro proceso de Skills Workforce Planning busca garantizar la sintonía entre las capacidades que tenemos en la organización y las capacidades que necesitamos para el crecimiento de nuestros negocios, y nos permite tomar las decisiones más adecuadas para cerrar el *gap* de capacidades. Así, apostamos decididamente por el desarrollo interno de las nuevas capacidades que necesitamos, combinado con la incorporación de talento externo.

- Para la **captación de talento**, además de los mecanismos tradicionales, apostamos por nuevos canales para asegurar la incorporación de los perfiles adecuados de una forma más global, digital y eficiente, establecer una relación a largo plazo con los candidatos y simplificar los procesos de selección. En concreto, tenemos una presencia muy activa en ferias de empleo digital, en foros, mesas redondas de empleabilidad, redes sociales y en universidades con especialidades tecnológicas.
- Para el **desarrollo interno de capacidades**, estamos impulsando programas masivos de *reskilling* y *upskilling* que desarrollen las capacidades críticas para nuestro negocio y mejoren la empleabilidad. Y estamos evolucionando el modelo de aprendizaje para, mediante motores de inteligencia artificial, personalizar y adaptar la oferta formativa a las preferencias de cada profesional (aprendizaje a la carta).

La situación derivada de la pandemia del COVID-19 nos ha presentado una oportunidad para acelerar la **digitalización del aprendizaje**. Así, ofrecemos a nuestros empleados un número mucho **mayor de programas de formación, en formatos digitales o híbridos**. El cambio hacia una formación mayoritariamente digital hace que sean de menor duración que en el pasado, pero más **ajustados y enfocados** a sus necesidades. Ejemplos de estos programas son los formatos de videos, podcast, videojuegos, entrevistas, *role plays*, artículos que se adaptan a las necesidades de cada persona en aquellas habilidades que cada uno elija.

Uno de los elementos clave de nuestro modelo de desarrollo de capacidades es **SkillsBank**, una herramienta *software* desarrollada internamente sobre la base de *big data* e inteligencia artificial que nos ayuda a saber en tiempo real cuáles son las capacidades que tenemos activas en la organización. SkillsBank incorpora recomendaciones para los empleados de los puestos que

mejor encajan con nuestras/sus capacidades y de contenidos formativos en función de nuestras/sus preferencias y motivaciones.

Para el **desarrollo de nuevas habilidades**, también incentivamos la **movilidad geográfica y funcional**, que supone un aspecto clave para la retención del talento. Por ello, fomentamos un entorno abierto e innovador que facilite la correspondencia entre los intereses y formación de nuestros empleados con oportunidades reales que maximicen el aprendizaje y desplazamiento hacia los roles de futuro.

#### Universitas Telefónica

La oferta de desarrollo de Telefónica combina **habilidades técnicas y humanas**. Universitas Telefónica presenta una completa oferta de acciones formativas *online*, abierta a nuestros profesionales, para acelerar la transformación y la adopción de las nuevas formas de trabajo y liderazgo, alineando prioridades y alimentando una única cultura en toda la compañía a través del empoderamiento de los empleados.

Su evolución tecnológica, junto con la apertura de un nuevo campus físico en la sede central de la Compañía, dotado de medios de educación ejecutiva presencial, virtual e híbrida, nos permitirá ofrecer, a principios del 2022, una propuesta personalizada, ordenada y bajo demanda, asegurando el mayor impacto posible.

Con todas estas acciones confiamos cumplir el objetivo de que más del 50% de los empleados tomen parte en programas y acciones de *skilling* anualmente.

#### > Compromiso y motivación de nuestros trabajadores

El compromiso de nuestros profesionales siempre ha estado en un puesto destacado de la agenda de Telefónica. Desde hace varios años, lo medimos a través del Employee Net Promoter Score (eNPS), que indica 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 sí recomendaría).*

Esto nos permite alinearlos a la medición de la satisfacción del cliente, con la misma lógica que el Net Promoter Score, que mide el porcentaje de promotores (los que puntúan entre 9 y 10) menos el porcentaje de detractores (los que puntúan de 1 a 6).

Este resultado se calcula de forma directa para cada país y se pondera con el número de empleados local para tener el dato global. Este año 2021 hemos logrado un resultado de un 67%, lo que supone una mejora de 2 puntos respecto el resultado de 2020.

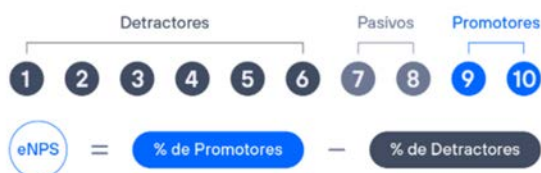
Un resultado superior al 40% se considera excelente y, somos parte del pequeño grupo de empresas que está por encima del 60%.

Nuestro desafío ahora es seguir aumentando el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales, convencidos de que su motivación es el factor multiplicador de resultados.

Además de esta medición anual, en cada una de nuestras operaciones llevamos a cabo distintos ejercicios de escucha interna, como encuestas de opinión, así como pulsos periódicos para testar el nivel de compromiso.

Todo esto se complementa con evaluaciones del desempeño profesional, entrevistas de salida, seguimiento de incidencias y canales de denuncias.

### Fórmula para calcular el eNPS



### > Cultura de reconocimiento: Gente de Valor

Este programa tiene como objetivo impulsar una cultura de meritocracia a través del reconocimiento personal de los líderes hacia los empleados y entre los propios empleados, dando visibilidad a aquellas personas y equipos que sobresalen tanto por su contribución diferencial como por sus comportamientos en el día a día. Reconoce también a 'voluntarios sociales o a equipos voluntarios' por su aportación extraordinaria a alguna causa social o en alguna situación de emergencia o crisis humanitaria.

Durante 2021, adaptamos las insignias a la nueva marca y creamos otras nuevas como Liderazgo, Positivo y Trabajo Excepcional.

En total, registramos alrededor de 53.854 reconocimientos a compañeros y equipos, lo que demuestra que el reconocimiento continúa dentro del ADN de Telefónica y seguiremos impulsándolo para conectar talento.

### > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva GRI 103, 102-35, 102-36, 102-37, 404-3

La estrategia retributiva de Telefónica se caracteriza por su competitividad y exigencia, y tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, fomentando la generación de valor a largo plazo de forma sostenible para sus accionistas.

En este sentido, a través de la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se incentiva el **crecimiento** a través del incremento de los ingresos operativos y el retorno de la inversión para el accionista, así como la **eficiencia** a través de la mejora de nuestro margen de OIBDA y la generación de flujo de caja libre. Del mismo modo, Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la **sostenibilidad** y, por eso, en la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se ponderan desde 2019 factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la diversidad, o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

Telefónica ofrece un **paquete retributivo competitivo y justo** que puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo, así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales, adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que opera, permitiendo la personalización y la eficiencia fiscal de los mismos a través de planes de compensación flexibles. Dentro de la oferta de beneficios de la Compañía, y a modo de ejemplo, cabría destacar beneficios tales como el seguro de salud, los sistemas de previsión social, el seguro de vida, ayuda para el cuidado de hijos (incluyendo servicios de guardería) o la ayuda a la alimentación, entre otros. Todos estos beneficios también forman parte de las ayudas para la planificación familiar que la Compañía pone a disposición de los empleados.

Telefónica es una compañía que fomenta la **meritocracia** y la **igualdad de oportunidades**. Por ello, una parte significativa de la retribución total de los profesionales tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos deben ser a su vez concretos, cuantificables y alineados con el plan estratégico de la Compañía.

Los profesionales de Telefónica son remunerados de forma **coherente** con el nivel de responsabilidad, de liderazgo y de desempeño dentro de la organización. Para cumplir esta premisa, garantizamos la no discriminación por razones de género, edad, origen, orientación e identidad sexual, religión ni raza a la hora de aplicar las prácticas y políticas retributivas.

Para favorecer la retención y motivación de profesionales clave y la atracción del mejor talento, es también relevante el salario emocional, expresado a través de las nuevas formas de trabajo, el balance de la vida laboral y

personal, la apuesta decidida por el aprendizaje y desarrollo profesional y la cultura de compromiso y reconocimiento de nuestros empleados.

Del mismo modo, Telefónica está comprometida con que los salarios de todos sus empleados superen, en cualquier caso, el considerado como 'salario mínimo vital' que permita no solo cubrir necesidades básicas sino garantizar una buena calidad de vida en cada uno de los países en los que el Grupo opera, y se compromete a mantener paquetes retributivos dignos, que superen dicho umbral.

Con relación a nuestro Consejo de Administración, contamos con la Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que vela por el cumplimiento de las mejores prácticas en materia de buen gobierno.



[Ir al capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones](#)

## > Evaluaciones de desempeño

GRI 404-3

Telefónica tiene un proceso de evaluación de desempeño global igual para todos los empleados del Grupo. Este proceso es el mismo para todos y se comparte el mismo calendario, directrices y herramientas. Aunque el proceso se coordina de manera global, la gestión se realiza de manera local para adaptarse mejor a las necesidades de los negocios.

Este proceso está dirigido a todos los empleados del Grupo que están fuera del convenio, alrededor del 72 % de la plantilla.

## > Programas de outplacement

Desde inicios de 2016 contamos con un servicio de *outplacement* para ayudar a la recolocación de los empleados que dejan la Compañía como consecuencia de un despido o al adherirse a uno de los programas de extinción de la relación laboral de mutuo acuerdo, puestos en marcha en determinados momentos.

Durante seis meses, ofrecemos:

- Sesiones de trabajo individuales.
- Sesiones grupales y talleres.
- Plataforma tecnológica para la búsqueda de oportunidades.

Todo ello dirigido a buscar empleo por cuenta ajena o a emprender su propio negocio.

## Progreso en 2021

La plataforma global de identificación de *skills*, SkillsBank, se desplegó para más de 90.000 empleados y más de 35.000 empleados tienen ya sus perfiles cargados en ella.

En 2021 nuestros profesionales realizaron más de **1,3 millones de cursos**, con una media de 13 cursos por empleado, y una media de 39 horas de formación por empleado. Es importante señalar que se ha digitalizado la práctica totalidad de nuestra oferta de formación, pasando de un 30% de actividades virtuales en 2019 a un 92% en la actualidad, lo que supone una formación más reducida en horas, pero más ajustada en impacto y relevancia.

Universitas Telefónica, como factoría de habilidades humanas, impartió contenidos sobre liderazgo personal, liderazgo de equipos, estrategia y visión de negocio, llegando a **más de 15.000 personas en el 2021**. El cambio de modalidad en Universitas ha venido acompañado de un incremento notable de la satisfacción de toda la formación desplegada (de 8,2 en 2019 a 8,58 en la actualidad).

Durante 2021, un 70% de los empleados ha invertido en la adquisición y desarrollo de nuevas *skills* necesarias para el futuro en diferentes programas de *skilling* (*Reskilling/Upskilling*) entre los que cabe destacar:

- En España, el mayor programa de Transformación y Certificación de una Red de Ventas en el entorno B2B, en el que participaron más de 3.000 profesionales (comerciales de Grandes Cuentas, Mediana e Ingeniería de Clientes y gestores de equipos) con el objetivo de impulsar capacidades TI y consolidarnos como los mejores *partners* de nuestros clientes en su proceso de Transformación Digital.
- En Brasil lanzamos la nueva plataforma de aprendizaje Vivo Explore para promover una **cultura de aprendizaje** e intercambio de conocimientos entre los 33 mil empleados de la empresa, ofreciendo formación alrededor de la tecnología y los servicios digitales, creatividad e innovación, bienestar, autocuidado y liderazgo personal. Hay más de un 89% de la plantilla registrada y participando en las acciones de desarrollo en 2021.
- En Alemania se ha lanzado el programa de Digital Basics para ofrecer a toda la plantilla una visión de los principales **temas clave de la transformación digital**: análisis y ciencia de datos, computación en la nube, ciberseguridad y protección de datos, Internet de las Cosas (IoT), Agile, diseño centrado en el ser humano o ética digital. El 46% de los empleados ha participado en el programa.



En 2021 fomentamos la movilidad entre las diferentes áreas de Telefónica de forma que 6.422 empleados encontraron nuevas oportunidades profesionales dentro del grupo.

En la última evaluación del desempeño de 2020, realizada entre marzo de 2020 y marzo de 2021, encontramos 74.844 **empleados elegibles** para realizar el proceso y que ya están registrados en la herramienta de Success Factors. El 62% de estos empleados realizaron el proceso con éxito. Los resultados obtenidos son muy positivos, no son sólo números sino la calidad de las conversaciones que se producen entre los empleados y sus responsables.

Además, durante el año 2021 se introdujeron distintas mejoras dentro de la herramienta que permitieron seguir avanzando en los sistemas de reporte de la información para incluir información relativa al género del empleado y a la categoría laboral, al desglosar el detalle de los datos de las evaluaciones del desempeño.

### Reconocimientos

Telefónica fue reconocida en 2021 como la mejor marca empleadora por LinkedIn, Talent Awards, consolidando a la Compañía como una marca empleadora potente dentro del sector de la tecnología y del mundo digital.



Asimismo, ocupamos la tercera posición en la lista de las 25 Compañías Top en España de LinkedIn, que, por primera vez, recogía la clasificación de las mejores empresas para trabajar.

También SAP Quality Awards 2021, nos reconoció como finalista en la categoría de Innovación por el proyecto Skilling Program.

### 2.6.5.2. Diversidad e inclusión

GRI 102-15, 103, 405-1

En Telefónica incorporamos la gestión de la diversidad y de la inclusión como un elemento transversal de nuestra estrategia. La diversidad, además de responder a principios de justicia social, nos ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Por ello diseñamos **iniciativas** encaminadas a fomentar la diversidad de los equipos y a

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 ayuden a tomar las mejores decisiones para el negocio.

La gestión de la diversidad nos ayuda a atraer y retener a profesionales de alto potencial, a obtener lo mejor de nuestros empleados, a empatizar con nuestros clientes y a innovar.

### Gobernanza

Contamos con una estructura de órganos y figuras internas que evalúan y hacen seguimiento a los avances en materia de igualdad, diversidad e inclusión. Dichos órganos, además, monitorizan el cumplimiento de los indicadores y objetivos estratégicos, y garantizan la involucración de la alta dirección.

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel, tiene el objetivo de impulsar y dar seguimiento a la estrategia de diversidad en la Compañía.
- **Comisión de Transparencia:** formada por el presidente y cuatro directivos de primer nivel, vela por la presencia de ambos géneros en las ternas finalistas de los procesos de selección.
- **Chief Diversity Officer:** da soporte al Consejo y al departamento de People.
- **Diversity Champions:** actúan como agentes internos de cambio en todas las áreas de la Compañía.
- **Comités de seguimiento** de los Planes de Igualdad locales.

### > Comprometidos con la igualdad de oportunidades

La Política Global de Diversidad e Inclusión promueve la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como entre todos los grupos demográficos presentes en la Compañía.

A través de la misma se prioriza el dar cumplimiento al objetivo de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y sexual, tanto en un entorno de trabajo presencial como digital, y se arbitran procedimientos específicos para su prevención. A nivel local, a través de los planes de igualdad se establecen protocolos de actuación en los supuestos de acoso laboral, que buscan prevenir y combatir cualquier comportamiento de acoso moral, sexual y por razón de sexo en el trabajo.

Además, el **canal de denuncias** permite a todos los empleados y grupos de interés manifestar, de forma anónima o personal, si sufren algún tipo de discriminación. A través de este, en 2021 se recibieron un total de 955 denuncias, de las cuales 389 se consideraron fundadas. Entre estas, apenas un 1% fueron por por

acoso laboral, sexual y/o discriminación. Una vez analizadas, los casos confirmados de discriminación resultaron ser 0 y, por tanto, las medidas disciplinarias o terminaciones de contrato por casos de discriminación fueron, igualmente, 0. Sin embargo, las denuncias fundadas totales resultaron en 152 terminaciones del contrato de trabajo.

[Ir al capítulo 2.12. Ética y cumplimiento](#)

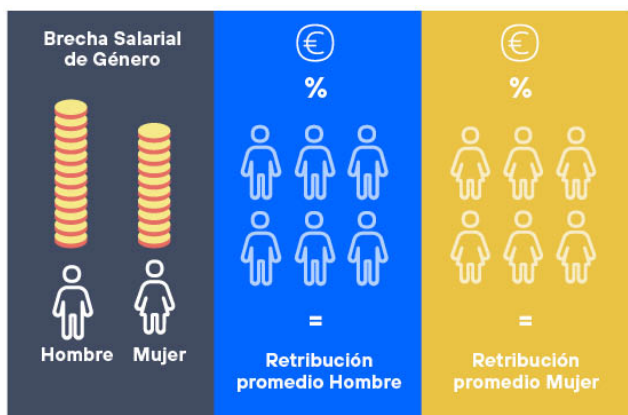
Más allá de nuestras políticas y planes locales, en todas nuestras operaciones aseguramos la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalistas para procesos de selección interna y externa para cargos directivos. La Comisión de Transparencia, citada anteriormente, vela por el cumplimiento de esta norma.

### > Comprometidos con la igualdad retributiva: reducción de la brecha salarial

En Telefónica no sólo se promueve la **igualdad de trato y de oportunidades** entre hombres y mujeres, sino que también se refuerza la **aplicación del principio de igualdad de retribución** para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, esto es, retribuir igual por trabajos iguales con independencia del género del empleado.

Apoyándonos en una comunicación clara y transparente, realizamos análisis detallados de la información salarial entre hombres y mujeres dentro del Grupo para poder identificar las posibles desigualdades y establecer medidas para corregirlas. Lo hacemos considerando todos los conceptos relacionados con el salario, beneficios y otros incentivos a corto y largo plazo, es decir, todas aquellas percepciones que recibe el empleado durante el año.

Las **desigualdades o diferencias** salariales que podemos encontrar, también llamadas brechas salariales de género, son comparaciones entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres.



A la hora de realizar esta comparación, lo más importante es entender cómo se realiza, qué conceptos se incluyen y cómo se mide la diferencia entre la retribución total promedio de los hombres y de las mujeres.

$$\text{Brecha Salarial} = \frac{\text{Retribución Promedio Hombres} - \text{Retribución Promedio Mujeres}}{\text{Retribución Promedio Hombres}}$$

Si únicamente comparamos la retribución total promedio, sin tener en cuenta otros factores salvo el género, estamos hablando de **brecha salarial bruta**. Cuando, además del género, se tiene en cuenta el país, la entidad jurídica, la categoría profesional, el área funcional en que trabaja cada empleado, la antigüedad y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial), entonces estamos hablando de **brecha salarial ajustada**. Este concepto nos permite acercarnos a la equidad salarial: igual retribución para puestos de igual valor.

El resultado de esta comparación entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres es mucho más que un número, nos proporciona información a todos los niveles. No sólo analizamos la información salarial sino también la situación socioeconómica, estructura laboral, retos y desafíos de los negocios. Información que nos ayuda a implementar medidas para reducir diferencias e impulsar proyectos para seguir avanzando.

Las principales razones que explican la brecha salarial entre hombres y mujeres son muy diversas y dependen del país, naturaleza del negocio y de la historia de la compañía. De todas ellas, las más comunes son:

- Mayor proporción de hombres en general y en posiciones de liderazgo y de generación de ingresos en el sector de las telecomunicaciones. En 2015 teníamos un 19% de mujeres en cargos directivos y en 2021, un 30,4 % (incluyendo Reino Unido) y un 29,5% (excluyendo la operación de Reino Unido). El número de mujeres en posiciones de generación de ingresos (en posiciones de gestión) en la Compañía en 2021 fue de 38%.
- Mayor proporción de mujeres en reducción de jornada de trabajo: seis de cada 10 empleados en reducción de jornada son mujeres. Para revertir esta situación, los nuevos modelos de trabajo flexible pueden ser una palanca de mejora.
- Escasa presencia de mujeres en carreras STEM (por sus siglas en inglés, Science, Technology, Engineering and Mathematics - Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Para incrementarla, hemos puesto en marcha diferentes iniciativas para fomentar e impulsar un mayor acceso de mujeres y jóvenes en estas carreras. Actualmente, el 20% de las posiciones STEM de la Compañía están ocupadas por mujeres.

[Para más información, ver apartado 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo](#)

Comprender las razones que explican los datos nos permite orientar la estrategia y puesta en marcha de iniciativas que garanticen la igualdad de oportunidades para todos, conduciendo en última instancia al cierre de la brecha salarial.

### > Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión

Como apoyo a las políticas de gestión del talento, en Telefónica desarrollamos acciones, planes y programas variados, que abordan problemáticas específicas.

De este modo, fomentamos la selección del **talento femenino**, joven y/o con discapacidad a través de las becas Talentum. Por ello, hemos lanzado programas de prácticas exclusivos para mujeres, con un fuerte componente técnico. Además, desarrollamos programas de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para mujeres, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer su red de contactos.

En el caso de las **personas con discapacidad**, promovemos su integración a través del apoyo a programas de empleabilidad con formación y prácticas en la Compañía. En paralelo, proveemos de las herramientas necesarias para eliminar barreras. Además, ofrecemos recursos para facilitar su desempeño en equipo, como es el caso de la guía 'Discapacidad en el Trabajo: una responsabilidad de todos'. Accede a la guía en la web de Telefónica / Talento / Diversidad e Inclusión.

Al mismo tiempo, apostamos por la accesibilidad de nuestras instalaciones, canales de comunicación y productos y servicios.



[Ir al capítulo 2.7. Inclusión digital](#)

En materia de **diversidad generacional**, contamos con programas para el desarrollo del talento y el empoderamiento de jóvenes profesionales seleccionados por su alta contribución y proyección. Además, hemos puesto en marcha iniciativas para fomentar la empleabilidad de los mayores de 50.

En lo relativo a la **diversidad racial**, materializamos nuestro compromiso poniendo en marcha iniciativas para fomentar el liderazgo de minorías étnicas. Además, en aquellas geografías donde la legislación es favorable, hacemos seguimiento a la brecha salarial racial, acompañando su reporte de planes para su reducción.

Asimismo, apostamos por que nuestros **empleados LGBT+** trabajen en entornos en los que puedan dar lo mejor de sí mismos. En esta línea, contamos con iniciativas específicas para fomentar la atracción, el desarrollo y bienestar de las personas trans.

Además de impulsar el desarrollo de nuestros empleados, hemos puesto en marcha acciones que impactan sobre su familia o entorno más cercano:

- En el ámbito LGBT+ ofrecemos beneficios específicos para parejas y padres homosexuales que van más allá de los requerimientos legales.
- En materia de discapacidad, Telefónica cuenta con ATAM, un sistema privado de protección social para las familias de empleados de Telefónica con situaciones de discapacidad y dependencia. La asociación ofrece un asesoramiento integral especializado y ayudas económicas directas.

Adicionalmente, con relación a nuestra **cadena de suministro**, incluimos criterios de diversidad en la evaluación de nuestros proveedores de alto riesgo a través de la herramienta EcoVadis.



[Ir al capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro](#)

### > Sensibilización y grupos de afinidad

El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*. Además, impartimos talleres obligatorios de diversidad para los miembros del Consejo de Administración.

De forma complementaria, contamos con **grupos de afinidad** para empleados LGBT+, empleados con discapacidad, empleados de diferentes razas o etnias, jóvenes y mujeres. Estos grupos, además de dotar de visibilidad a sus miembros, tienen una responsabilidad importante a la hora de concienciar y sensibilizar al conjunto de la plantilla.

### Asumimos nuestra responsabilidad como referente social

*En Telefónica queremos ayudar a construir un mundo más igualitario, diverso e inclusivo, apoyándonos en la tecnología. Por ello, fomentamos la presencia femenina en las carreras STEM y en el ámbito del emprendimiento. Un ejemplo es Scale Up Women, espacio dedicado a que las mujeres emprendedoras puedan mejorar su red de contactos y buscar nuevas oportunidades de negocio.*

### > Alianzas

En línea con nuestro compromiso, nos hemos adherido a diferentes iniciativas que buscan promover el empoderamiento de diferentes grupos demográficos, en particular en el ámbito laboral, como son:

- Los principios de GSMA para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad.
- La iniciativa The Valuable 500, a través de la cual asumimos cuatro compromisos concretos para reforzar el peso de la discapacidad en la agenda global.
- Las normas de conducta para las empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGBT+.
- El grupo de empresas ClosinGap para reducir la brecha de género en España.
- En Brasil, Argentina, Ecuador y Colombia, los Principios de Empoderamiento de la Mujer, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## Progreso en 2021 en materia de diversidad

En mayo de 2021, nuestro Consejo de Administración aprobó la segunda edición de la **Política de Diversidad e Inclusión**. Esta mantiene el objetivo de asegurar una gestión libre de prejuicios asociados a las diferencias, pero con una visión más holística y transversal de la diversidad.

En relación con el cumplimiento de objetivos corporativos, en 2021 hemos conseguido elevar el porcentaje de mujeres en posiciones directivas en dos puntos, alcanzando el 29,5% de mujeres directivas (que se eleva a 30,4 % incluyendo Reino Unido). El continuo crecimiento de este porcentaje, que se ha acelerado en 2021, nos acerca al cumplimiento del objetivo del 33% en 2024.

Al mismo tiempo, superamos el 30% de presencia femenina en nuestro Consejo de Administración, alcanzando en 2021 un 33,3%.

Con el objetivo de promover la igualdad en todos los niveles jerárquicos y cerrar la brecha salarial de género, en 2021 desarrollamos diferentes acciones para acelerar la carrera profesional de nuestras empleadas, desarrollar la cantera de talento predirectivo y atraer talento femenino. Algunos ejemplos:

- 'Women in Leadership', un programa de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad dirigido al colectivo predirectivo, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer la red de contactos. Cuenta, además, con un programa de *mentoring* al finalizar el curso. Aproximadamente cuenta con 130 mujeres participantes.
- 'Empowering Women', dirigido a todas las mujeres de la Compañía y que profundiza en el liderazgo femenino, las claves y las barreras a las que se enfrentan las mujeres que quieren liderar. En su primer año de existencia han participado, aproximadamente, 1.000 mujeres.

- Programas de becas específicos para mujeres, con un fuerte componente técnico. En Alemania, el programa 'Woman in data' nos permitió capacitar a 50 mujeres analistas de datos.

En relación con la brecha salarial, el análisis realizado en 2021 indica que la **brecha salarial** bruta es del 21,8 % y la brecha salarial ajustada es del 1,2 %, reduciéndose con respecto a 2020 en 1,3 puntos. En Telefónica, a lo largo del año, establecimos un nuevo modelo de diagnóstico de las diferencias salariales que nos permitió analizar la información demográfica, organizativa y retributiva con una visión holística de todos los empleados.

En 2021, los resultados de la brecha salarial bruta se han incrementado puesto que se han visto impactados debido a que T. UK deja de consolidar en las cuentas anuales del Grupo. Si se considerasen dentro del cálculo los negocios con terceros en el Reino Unido, el resultado sería en torno al 19,41%. Siguiendo con nuestro compromiso de transparencia de años anteriores, publicamos resultados teniendo en cuenta todos los conceptos salariales devengados y pagados durante el ejercicio.

Adicionalmente, hemos firmado un **Acuerdo Marco de Igualdad** con los sindicatos mayoritarios para homologar los planes de igualdad en todas las empresas del grupo en España, ratificando nuestro compromiso continuo con la igualdad, la diversidad y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

En el ámbito de la **discapacidad**, a nivel global, lanzamos un curso *online* para todos los empleados, con información sobre los diferentes tipos de discapacidades y herramientas que facilitan el trato igualitario. Además, impartimos sesiones específicas a equipos de Selección y de Personas.

Además, a lo largo de 2021 firmamos acuerdos con entidades que nos ayudan a localizar candidatos con discapacidad, con perfiles acordes a las necesidades de la Compañía. Adicionalmente, a través del Programa Include, desarrollado con Fundación GoodJob, formamos a personas con discapacidad en materia de ciberseguridad, integrando en nuestros equipos a 38 empleados.

Más allá de los límites de nuestra Compañía, en 2021 trabajamos para formar a personas con discapacidad en las competencias digitales que requiere el mercado. A través de nuestra Fundación atendimos a casi 170.000 personas con discapacidad. Más información sobre la acción social en materia de diversidad, discapacidad y accesibilidad universal en el Informe Anual de Fundación Telefónica, en la web de Fundación Telefónica/ Conocenos / Informe-Anual/.

En el ámbito de **talento joven**, en 2021 pusimos en marcha nuevas ediciones de programas como TOP100, un proyecto formativo para el desarrollo de 100 jóvenes profesionales en España; Digital Transformation Development Program, que ofrece un plan individual personalizado para jóvenes en Alemania; o Joven

Aprendiz y *Trainee*, que da becas a jóvenes de minorías étnicas, con discapacidad y del colectivo LGBT+ en Brasil. En este ejercicio, además, Telefónica apoyó el evento de empleabilidad y empoderamiento joven Sondersland.

En lo que respecta a diversidad por **origen o raza**, en Brasil reforzamos nuestro Programa de Desarrollo de Carreras, con nuevas herramientas que ayudan a los participantes a crecer profesionalmente, alcanzando a un centenar de empleados. Además, ayudamos a financiar las becas de estudios de más de 400 empleados que se declaran negros, y hemos hecho un gran esfuerzo para fomentar un lenguaje inclusivo con la diversidad racial, tanto a nivel interno como externo.

En materia de diversidad **LGBT+**, en 2021 reforzamos nuestra apuesta por el talento trans. En España, nos adherimos al proyecto YesWeTrans, de FELGTB, e impartimos sesiones formativas a los equipos de Selección. En Brasil, contratamos a personas trans, acercándonos a los 50 empleados a finales de año, e hicimos un censo interno para conocer mejor a nuestros empleados LGBT+.

Más allá de promover la diversidad de género en nuestra plantilla, **trabajamos para cerrar las brechas de género en la sociedad**. En esta línea, nos unimos al grupo de empresas ClosinGap, que busca ser un motor de transformación social y económica que ayude a facilitar el desarrollo personal y profesional de las mujeres.

Además, trabajamos para fomentar la presencia y visibilidad de **mujeres y jóvenes en carreras de tipo STEM** y en el ámbito del emprendimiento a través de un total de 52 programas e iniciativas. Algunos ejemplos son Mujer e Ingeniería, Delas por Elas, #SheTransformsIT, #MujeresHacker o la Alianza STEAM por el Talento Femenino, promovida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.

Por último, en 2021 hemos apostado por la diversidad y la inclusión en nuestra comunicación a través de diferentes herramientas y recursos. Por ello, hemos desarrollado el Manual de Implementación y Buenas Prácticas de Comunicación Inclusiva en español y la guía Vivo Diversidade en portugués.

### Reconocimientos

- Índice Bloomberg Gender-Equality 2021: distingue a Telefónica como una de las empresas más comprometidas del mundo con la igualdad de género
- Financial Times: reconoce a Telefónica como uno de los empleadores más inclusivos de Europa en su *ranking* Diversity Leaders 2021.
- Distintivo Igualdad en la Empresa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (DIE): obtenido por Telefónica Móviles España, S.A. y

Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.

- IBEX Gender Equality Index: selecciona a Telefónica como una de las 33 empresas cotizadas españolas con mayor presencia femenina en puestos de alta dirección.
- Great Place to Work: reconoce a Telefónica Brasil como una de las mejores empresas para mujeres profesionales en su *ranking* Mulher.
- Employers for Youth: considera a Telefónica como uno de los mejores empleadores para jóvenes en varios países de Hispanoamérica.
- XIX Premios Expansión a la Innovación en Recursos Humanos por el Proyecto de Igualdad Retributiva: People Equality como una de las iniciativas más innovadoras en la gestión de Recursos Humanos. Reconocimiento a nuestro esfuerzo y capacidad de establecer un modelo de diagnóstico de las diferencias salariales. Analizamos la información demográfica, organizativa y retributiva con la tecnología más innovadora para identificar diferencias salariales, profundizar en el por qué detrás de los números y tener una visión holística de todos los empleados para aportar valor al negocio y facilitar la toma de decisiones.



### 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

Antes de la pandemia de la COVID-19, en Telefónica estábamos abordando un proceso de transformación de nuestras formas de trabajar, implantando una cultura de trabajo que nos permitía poner foco en las necesidades de nuestros clientes, priorizar la entrega de valor siendo más eficaces e innovadores y facilitar a los equipos mayor autonomía y velocidad en la toma de decisiones. Todos estos cambios se han visto acelerados por la pandemia donde, gracias al camino que habíamos recorrido y a la digitalización e innovación interna, conseguimos tener al 95% de la plantilla trabajando en remoto en los momentos más crudos de la crisis. Gracias a estos aprendizajes, durante 2021 hemos consolidado un **nuevo modelo de trabajo híbrido, flexible y digital** en todas nuestras operadoras: un modelo de trabajo que incrementa el compromiso, la satisfacción y la entrega de valor de nuestros equipos.

La redefinición de nuestros espacios de trabajo para que sean más digitales, más flexibles y colaborativos, el compromiso con la desconexión digital (Telefónica fue pionera con un acuerdo en 2019 con todas las organizaciones sindicales) y el **bienestar, tanto físico como emocional** de nuestras personas, también forman parte de este nuevo modelo de trabajo.

## > Dónde y cómo trabajamos

Para diseñar nuestro modelo de trabajo post-pandemia, hemos consultado a los empleados a través de encuestas y *focus group* sobre cómo deberíamos trabajar y qué actividades tiene sentido realizar en la oficina. Tras los *inputs* recibidos hemos decidido apostar por un modelo híbrido, que nos dé **flexibilidad** y que nos permita obtener los **beneficios** de trabajar en la oficina (recomendable para realizar actividades de *team building* o *workshops* creativos) y en casa (adecuado para realizar actividades de análisis y que requieran concentración). Adicionalmente, el empleado puede también escoger trabajar desde una segunda residencia (siempre dentro del país de contratación).

La apuesta por un modelo híbrido está impactando positivamente en la motivación, entrega de valor y bienestar de nuestros empleados, como se deriva de las distintas encuestas que estamos realizando. En España, el 80% de los empleados opina que su equipo es **más productivo** trabajando en un modelo híbrido.

El modelo, que ha sido acordado con los principales organismos sindicales en los distintos países donde operamos, se ha ido adaptando localmente en función de la evolución de la pandemia, las necesidades y el marco legal de cada país.

Más allá del lugar de trabajo, estamos apostando por la **agilidad** como palanca clave para convertirnos en una **organización más flexible** y adaptable a los cambios del entorno, más **ágil** y focalizado hacia la **entrega de valor** a nuestros clientes.

Las nuevas formas de trabajo ágiles son para Telefónica mucho más que una metodología, son un medio para impulsar la transformación cultural, que se sustentan en las diferentes oficinas Agile locales. Estas oficinas, que combinan equipos de Negocio, de Transformación y de Personas, son el principal motor y habilitador del cambio y permiten adaptar los marcos de trabajo ágiles a las particularidades de cada negocio y alinearlos con las prioridades estratégicas de cada Unidad.

## > Cómo lideramos

Sabemos que estas nuevas formas de trabajo suponen un **cambio de mentalidad** y, por eso, nuestro objetivo es desarrollar el rol de los líderes y de los equipos en los nuevos entornos de trabajo para lograr una cultura flexible y digital.

Para lograr este cambio, impulsamos en líderes y equipos competencias asociadas a las nuevas formas de trabajo basadas en una cultura de flexibilidad, confianza y compromiso, así como las capacidades necesarias que requiere un entorno de trabajo **colaborativo y dinámico** basado en la gestión de proyectos, la autonomía y el trabajo en equipo.

## > Entorno digitalizado

Con un modelo de trabajo híbrido, la oficina pierde protagonismo como lugar para realizar una tarea y lo gana como espacio de inspiración, cocreación y relación entre compañeros, fomentando así el trabajo colaborativo y la gestión del conocimiento.

Por ello, los espacios de trabajo en Telefónica son abiertos y compartidos, y están equipados tecnológicamente para el modelo híbrido. Además, contamos con herramientas de gestión de espacios y en aquellos lugares que no tienen aún estas herramientas, estamos realizando pilotos para implantarlas en el futuro.

Del mismo modo, facilitamos a los empleados el equipamiento necesario para poder desempeñar en remoto de forma adecuada su trabajo permitiendo la interacción y favoreciendo la innovación con **tecnología colaborativa como Microsoft Teams o la red social corporativa de Workplace**, donde también compartimos noticias relevantes y contenido inspirador.

Adicionalmente, en España, ponemos a disposición de nuestros trabajadores distintas herramientas para que puedan registrar el inicio y fin de la jornada desde cualquier lugar, tal y como marca la actual legislación laboral local.

## > Equilibrio de vida laboral y personal

GRI 103

El desarrollo del modelo híbrido lo llevamos a cabo poniendo al empleado y a su familia en el centro y velando por su salud digital. Estas nuevas formas de trabajo llevan aparejados nuevos hábitos saludables donde priman el bienestar físico y emocional de nuestros trabajadores de una forma holística.

Además, en función del área geográfica donde operamos, facilitamos a nuestros profesionales desde sillas ergonómicas, móvil con tarifa ilimitada de datos hasta la posibilidad de adquirir mobiliario de oficina con buenas condiciones.

Reforzando el **acuerdo de desconexión digital** que firmó la Compañía en 2019, impartimos cursos con nuevas rutinas y consejos para mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y el tiempo libre y organizar el trabajo en equipo de la mejor manera posible.

Adicionalmente, creamos espacios para favorecer el bienestar emocional con cafés virtuales donde fomentamos el *networking*.



Para más información sobre iniciativas de salud emocional, ir al apartado 2.6.5.4 Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

## Progreso en 2021

A lo largo del 2021 hemos trabajado en la consolidación de un modelo híbrido consistente en 2/3 días de trabajo en la oficina y el resto en casa, consensuando los días de asistencia con los equipos y el líder de cada área. En algunas operadoras el modelo ha comenzado a implantarse gradualmente. No obstante, debido al aumento explosivo de los contagios por la expansión de la variante Omicron de la COVID-19, se siguen manteniendo en la actualidad elevados niveles de trabajo remoto, con un 70% de los trabajadores en teletrabajo.

Durante 2021 se ha seguido avanzando en la adopción de formas de trabajo ágiles en todas las unidades del Grupo. En la encuesta de motivación, un 38% de los empleados indica que utiliza algún tipo de marco de trabajo ágil (scrum, kanban, design thinking, lean...) y actualmente tenemos más de 400 equipos trabajando en iniciativas ágiles en todos los países.

En España, más de 10.000 empleados desarrollaron sus capacidades digitales y habilidades de teletrabajo.

El 100 % de nuestros empleados tiene acceso a Office 365 y a Microsoft Teams para facilitar la colaboración en un entorno digital.

El 60% de los empleados es usuario activo en la red social corporativa de Workplace.

En Alemania, 800 trabajadores realizaron sesiones informativas acerca de cómo estructurar la rutina diaria de trabajo de forma eficaz. Además, se han realizado cafés virtuales con 300 participantes que garantizan la cohesión de los equipos en un entorno híbrido.

Además, desde Universitas (nuestra universidad corporativa), se impartió formación en vivo y con duración media de seis horas para ayudar a la transformación que suponen las nuevas formas de trabajo: coaching for leaders, leading virtually, Growth Mindset, the art of

gathering (o como tener mejores reuniones virtuales) entre otros. Estas formaciones suman un total de +16.000 participantes registrados con 115 cursos impartidos.

Se realizaron diversos cursos de liderazgo basado en resultados, a través de los cuales más de 600 directores en España han participado en Breaking Point.

Más de 500 participantes participaron en Multiply your Productivity con el objetivo de ayudar a aumentar la productividad.

También se han realizado programas de liderazgo de equipos impartidos en diferentes áreas de la Compañía (CTO, Movistar+...).

Más de 1.700 líderes de la Compañía pasaron por el programa global Ahead of the Unexpected, completamente virtual, donde compartimos y sociabilizamos nuestra estrategia corporativa.

### 2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

GRI 403-1, 403-8, 403-9, 403-10

En Telefónica entendemos la seguridad y salud en el trabajo como un concepto que abarca un estado de completo bienestar físico, mental y social en armonía con el medioambiente. Las medidas que promueven la salud dentro de la empresa no sólo ayudan a los empleados y garantizan el éxito empresarial a largo plazo, sino que también tienen efectos positivos en la sociedad en su conjunto.

La Comisión de Calidad y Sostenibilidad es la responsable de impulsar el desarrollo de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que es aprobado por el Consejo de Administración y hace hincapié en salvaguardar y promover la Seguridad, Salud y Bienestar (SS&B) de nuestros empleados en el trabajo.

## Nuestra política de seguridad, salud y bienestar

Nos comprometemos a:



### > Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales

GRI 403-1, 403-2

Establecemos procedimientos para identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, y velamos por el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en cada país. Además, adoptamos de forma complementaria y conforme al principio de prevención, otros requisitos en base a la normativa local o a estándares internacionales.

Los procesos para identificar los peligros, evaluar los riesgos para prevenir incidentes y enfermedades profesionales están recogidos en la Política global de Seguridad y Salud, así como en las diferentes políticas de seguridad y salud locales. Estos procesos varían en función del país, pero todos tienen el fin de eliminar peligros y minimizar riesgos.

En España, la identificación de riesgos se realiza por diversas vías: realización de informes específicos para analizar una determinada situación; realización de evaluaciones de riesgos en los centros de trabajo y realización de investigación de accidentes. Los resultados de esta actividad técnica se incluyen en la denominada 'Planificación Preventiva', la cual es remitida a las unidades gestoras correspondientes para que planifiquen y desarrollen las acciones correctoras necesarias.

En Brasil contamos con una plataforma de identificación y evaluación de Peligros y Riesgos, denominada módulo SOGI PRSSO (Peligros y Riesgos Laborales).

En Alemania existe un proceso de notificación de accidentes, los accidentes se registran en la base de datos de accidentes y los especialistas en seguridad laboral realizan un análisis de los mismos utilizando una lista de control.

Asimismo, en cada operadora contamos con **procesos para investigar incidentes laborales**.

En España, una vez realizada la determinación por parte del médico de trabajo del accidente, este es comunicado al Servicio de Prevención, siendo asignado a un técnico de prevención para que realice la investigación del mismo. En el informe de investigación se incluyen una serie de conclusiones y recomendaciones de las cuales es informado el trabajador y su superior inmediato. Si requiere alguna actuación adicional es comunicado también a la unidad gestora para reparación o adecuación de la incidencia detectada.

En Brasil disponemos de una Instrucción Técnica de Gestión de Incidentes y Accidentes de Trabajo y de un formulario normalizado para el registro e investigación de los accidentes de trabajo.

En Alemania los problemas clave identificados se debaten en los comités de seguridad laboral y se elaboran medidas.

Actualmente, el 98% de nuestros empleados están cubiertos por un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar, donde el 44% está cubierto por un sistema certificado (basado en los estándares ISO 45001 u OHSAS 18001). Debido al aumento de la plantilla considerada para el cálculo este porcentaje se ha visto reducido con respecto al 2020.

Nuestro plan de trabajo de cara al 2022 contempla la implementación de un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar en todas nuestras operadoras, de las cuales, las correspondientes a los principales mercados estarán certificadas en el nuevo estándar ISO 45001.

### > Servicios de salud en el trabajo

GRI 403-3

En todos los países disponemos de servicios de salud con funciones esencialmente preventivas y de promoción de la salud.



En algunos países están cubiertos con personal propio:

- En España con el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Brasil con proveedores especializados que contratamos para programas de acupuntura, salud mental (psicólogos), nutrición, fisioterapia, meditación, atención primaria (Clínica Einstein), programas para embarazadas, ejercicio en el lugar de trabajo, gestión de enfermos crónicos, telemedicina, chequeo para ejecutivos...

En la mayoría de los centros de trabajo contamos con servicio médico en el propio centro, y en aquellos lugares donde no se dispone, los empleados tienen acceso a los servicios médicos a través de los distintos planes de salud.

Además, en todas las operaciones disponemos de Plan de emergencia en el que hay equipos de personas formadas en primeros auxilios que actúan ante cualquier emergencia y desastre natural. También contamos con alertas tempranas y equipos especialmente formados (con la realización de simulacros) y preparados para actuar frente a estos sucesos.

## > Formación y representación de los empleados

GRI 403-4, 403-5

### Formación y sensibilización

Todos los empleados tienen a disposición cursos *online* en materia de seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Además, se hacen formaciones continuas y específicas con los equipos locales de los países sobre la implementación de sistemas de gestión de seguridad, salud y bienestar, y numerosas campañas de salud y sensibilización.

### Representatividad y participación de nuestros trabajadores

Promovemos la información, participación y consulta de los empleados y demás partes interesadas para garantizar entornos de trabajo seguros y saludables. La representación de los trabajadores en comités paritarios de seguridad y salud es el modelo establecido en los diferentes países en los que estamos presentes, y el 90% de nuestros empleados están representados en estos comités.

En España contamos con el comité central de Seguridad y Salud, que tiene periodicidad mensual, y lo reforzamos con comités provinciales con periodicidad trimestral. En Alemania, su comité de Seguridad Laboral se reúne cada trimestre.



Ir al apartado 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

## > Fomento de la salud de los trabajadores

GRI 403-3, 403-6

En Telefónica impulsamos y promovemos la salud, tanto física como psíquica, de nuestros trabajadores y tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar. En línea con nuestro objetivo de ser un referente del bienestar empresarial, generando un impacto positivo en nuestros empleados, colaboradores, en su entorno y en la organización, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar en todos los niveles de la organización, ofreciendo a los trabajadores beneficios para la salud y el bienestar.

Además, concienciamos a través de distintos programas de salud como la Comunidad de Bienestar en España y Feel Good en España y Alemania, o Vivo Bem-Esta en Brasil. Con estos programas fomentamos iniciativas que tratan de sensibilizar sobre aspectos como la nutrición, la salud, la actividad física y la parte emocional.

Ofrecemos un *portfolio* de beneficios sociales adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que operamos, entre los que destacan el seguro de salud universal para todos los empleados y el servicio de ayuda a las personas con discapacidad.

Promovemos el bienestar y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el estrés emocional y mental. En esta línea, en Brasil existe el programa Conte Comigo, que ofrece apoyo de asistentes sociales y psicólogos con consultas. En España el programa de salud y bienestar aborda el estrés como riesgo psicosocial. En Alemania contamos con Feel Good Balance donde se ofrecen cursos de relajación, cursos de gestión del estrés y resiliencia.

Todos estos programas ayudan a implementar medidas correctoras y preventivas en cada país.

Además, el entorno psicosocial de trabajo es uno de los indicadores de desempeño que Telefónica se ha comprometido a abordar públicamente.

Facilitamos el acceso a los trabajadores a estos servicios y programas de bienestar a través de campañas de comunicación integrales. Además, realizamos distintos cursos de formación sobre salud emocional, manejo del estrés, gestión del tiempo, estilo de liderazgo y prevención del suicidio, entre otros.

En la mayoría de los países contamos con plataformas que nos ayudan a fomentar la actividad física, como Gympass. Adicionalmente, ponemos a disposición de nuestros empleados productos saludables en las máquinas *vending* y programas de nutrición con nutricionistas que elaboran un plan de alimentación adaptado a cada participante.

De forma complementaria, colaboramos con la construcción de entornos que promueven una mayor calidad de vida y comodidad, incluyendo en nuestros edificios salas de lactancia, aparcamiento de bicicletas y vestuarios.

### > Compromiso con nuestros proveedores

GRI 403-7

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios. Todos nuestros proveedores firman la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento en este ámbito.

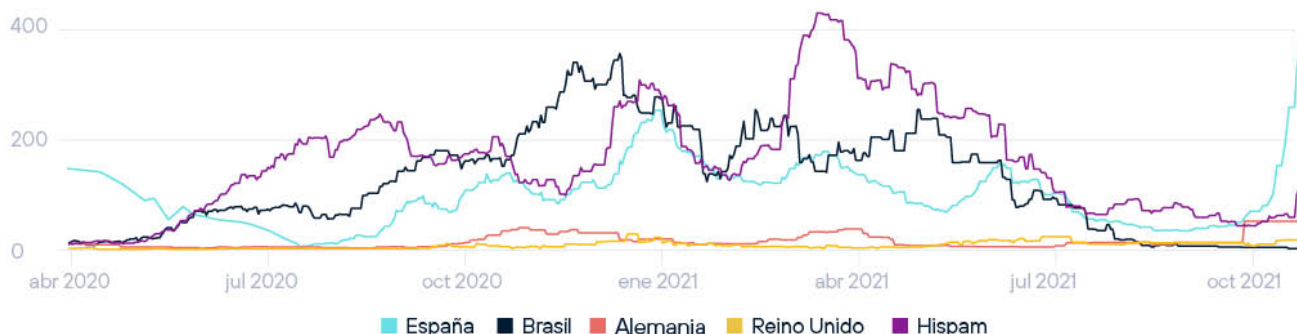
Donde existe más riesgo de sufrir un accidente profesional es en las actividades de nuestros proveedores, y por eso nos centramos en promover y reforzar las mejores prácticas de seguridad, salud y bienestar en el trabajo con ellos. Muestra de esto es el Proyecto Aliados donde se realizan auditorías con el objetivo puesto en seguridad y salud en el trabajo, que se complementan con reuniones con las empresas contratistas y el desarrollo de planes de mejora.

#### Gestión de los proveedores

<b>Paso 1</b>	Todos nuestros proveedores deben aceptar y firmar nuestros estándares mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
<b>Paso 2</b>	Análisis de riesgo e identificación de proveedores de alto riesgo.
<b>Paso 3</b>	Auditorías —administrativas o <i>in situ</i> — a proveedores de alto riesgo.
<b>Paso 4</b>	<i>Engagement</i> con proveedores para mejorar la seguridad y salud de los que trabajan con nosotros en nuestra cadena de suministro.

### COVID-19 Telefónica Global

#### Casos Activos



Hemos hecho un importante esfuerzo para proteger a nuestros empleados garantizando espacios de trabajo seguros y saludables. Por ello, este año 2021 seguimos avanzando con el plan de retorno anteriormente diseñado

Ir al capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro

### > Seguridad y salud del empleado: gestión de la crisis del COVID-19

GRI 103

En 2021 el contexto pandémico ha supuesto numerosos retos en todos los países donde estamos presentes y nuestra gestión se ha enfocado en la seguridad de nuestros empleados, clientes y socios.

La fórmula que nos ha permitido gestionar esta pandemia es un mix equilibrado entre análisis de datos, participación activa en foros internacionales (OMS y Naciones Unidas) e interpretación diaria de información cualitativa (prensa, tendencias, agencias de noticias, estudios especializados).

Con pequeñas adaptaciones en las herramientas existentes, hemos extraído el máximo rendimiento de los datos y progresado de forma segura, tanto en los objetivos de protección de la salud como en los retos de negocio.

Actualmente, **el 16% de la plantilla ha tenido la enfermedad**. Hemos registrado 102 pérdidas y, por el momento, no tenemos brotes en nuestros centros de trabajo. Estos datos son el resultado de un importante esfuerzo de coordinación entre muchas áreas y países.

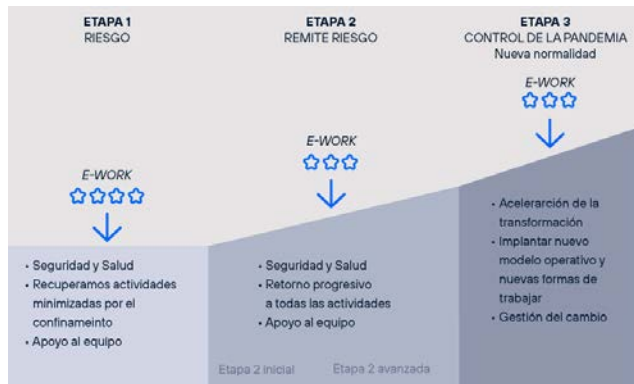
Los impactos por país son muy diferentes. En la gráfica adjunta presentamos la distribución por organizaciones y geografías:

donde los objetivos del plan son: salvaguardar la seguridad y salud de las personas, asegurar la actividad de las personas y el servicio a nuestros clientes y prevenir riesgos a futuro.

Las acciones para cumplir estos objetivos han variado en función de la evolución de la pandemia en cada país y criterios basados en actividades del negocio y colectivos de empleado.

Cada una de estas etapas ha sido acordada con los principales organismos sindicales, tanto en España como a nivel mundial: UGT, CC.OO. y UNI Global Union (Coordinación sindical).

### Plan de retorno



La planificación temporal es distinta en cada país y está sujeta a muchas variables: indicadores clave del país, casos activos de la Compañía en esta ubicación, condiciones para el retorno. Por esta razón, aunque el plan es el mismo, la implantación se produce en distintos momentos.

A fecha de cierre de este documento, el estatus de nuestra huella es el indicado en la gráfica, no obstante,

debido a la llegada de la variante ómicron, hemos adaptado nuestras medidas de prevención a la situación

en cada momento. Como siempre, la protección de nuestra salud es nuestra principal prioridad y, por ello, volvimos a dar prioridad a la opción de teletrabajo y flexibilidad en todos los países hasta el control de nuevo de la pandemia.

### Etapas de retorno



### Coordinación sindical para el plan de retorno COVID-19

En todo momento, el plan de retorno a los centros de trabajo ha sido abordado conjuntamente entre Telefónica y los principales sindicatos en España, UGT y CC.OO., así como con UNI Global Union.

Durante el 2021, cada país ha establecido localmente los sistemas oportunos por medio de comités de salud e higiene, comisiones temporales vinculadas al COVID-19 u otros instrumentos de diálogo para velar por el cumplimiento de los acuerdos y revisar cualquier incidencia extraordinaria que pudiera surgir hasta el control de la pandemia.

Se incluye también el compromiso de crear espacios de colaboración, en el ámbito de la negociación colectiva, con el objetivo de analizar y capitalizar los aprendizajes derivados de la gestión de la pandemia hacia la consolidación de esquemas de teletrabajo y flexibilidad, así como nuevos protocolos de salud y convivencia.

### Progreso en 2021

- En España contamos con una comunidad 'Community wellbeing' donde se fomentan actividades y charlas de bienestar y salud que están estrechamente conectadas con los tres pilares principales de la salud: salud emocional, física y nutricional. Algunos ejemplos en el ámbito de la salud mental son: *Shinrin Yoku* (baños de bosque) y los talleres de risoterapia. En la salud nutricional impartimos distintos *webinars*: como transformar tu salud - desde la Rafa Nadal Academy o nutrición energética, son algunos ejemplos. En la salud física hemos realizado sesiones virtuales semanales con personal *trainings* y sesiones de introducción al yoga al aire libre.
- Lanzamiento de Vivo Bem- Estar para promover la salud física y mental y un entorno de trabajo más diverso y colaborativo.
- Realizamos la semana del bienestar en diferentes países donde se compartieron contenidos sobre la salud emocional, actividad física, alimentación saludable, autoconocimiento y felicidad.
- Brasil llevó a cabo el reto del Bienestar Vivo para fomentar la práctica de la actividad física y la meditación a través de la gamificación con más de 1.300 participantes y 16.000 horas de actividades deportivas y de meditación.
- Brasil lanzó el Espacio del Bienestar con +600m<sup>2</sup> donde acupuntores, psicólogos, nutricionistas y fisioterapeutas dan servicio a 33.000 empleados y donde se puede acceder de forma presencial u *online*.
- Alemania formó parte de Digital O2 Telefónica Run donde más de 1.600 trabajadores participaron en recoger el mayor número de pasos a través de una app

con el fin de recaudar dinero para apoyar un proyecto benéfico.

- En cuanto a la prevención de conductas adictivas, Brasil, a través de su programa 'Conte Comigo', inició un programa piloto y España lo ha incluido dentro de la agenda a desarrollar dentro de su programa de salud y bienestar.
- Durante el 2021 se llevaron a cabo actividades de sensibilización y prevención de cáncer (colón, mama, próstata) en España, Brasil y Alemania.
- Contamos con comisiones específicas de seguimiento COVID-19 a nivel local, donde se garantiza que las actuaciones en materia de prevención y vigilancia de la salud se adopten con plena participación de la representación de los trabajadores. De este modo, cumplimos un doble objetivo de preservar la salud y vigilar el retorno seguro a las oficinas.
- Implantamos un nuevo modelo de trabajo que gira en torno a cuatro ejes.



Para más información, ver apartado 2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo

- Según la evolución de la pandemia se han actualizado todas las medidas adoptadas en 2020 para garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados.

## Reconocimientos

- Alemania gana Corporate Health Award 2021, el premio más prestigioso relacionado con la gestión de la salud ocupacional en Alemania.
- Renovación de la certificación de Empresa saludable (España).
- Renovación del sello Quirón Protocolo Seguro Covid-19 (sept 2021): se trata de una de las certificaciones más rigurosas que existen en España y que avala las medidas higiénicas, sanitarias, de distanciamiento interpersonal y organizativas que se han tomado en nuestra Compañía frente al COVID-19.
- Renovación del certificado de AENOR, por los protocolos implantados en un total de 900 tiendas Movistar de todo el territorio español frente al COVID-19.



## HITOS

- Lanzamiento de modelos de trabajo híbrido: remoto y presencial en el 100% de nuestras operadoras.
- Formamos parte del Índice Bloomberg de Igualdad de Género en 2021.
- Incrementamos el porcentaje de mujeres directivas en el Grupo, que se sitúa en un 29,5% (un 30,4 % incluyendo la operación de Reino Unido).

## 2.6.6 Principales indicadores

GRI 102-8, 102-38, 102-39, 102-41, 202-1, 401-1, 403-8, 403-9, 403-10, 404-1, 404-3, 405-1, 405-2

### 2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo

GRI 103, 403-8, 403-9, 403-10

#### Principales indicadores de seguridad y salud laboral

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispan (4)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Nº de horas de absentismo (hombres)	494.016	378.696	774.808	1.767.032	132.288	618.168	292.904	148.216	808.480	784.838
Nº de horas de absentismo (mujeres)	485.904	381.496	771.592	2.110.544	177.592	902.192	302.920	189.280	587.648	574.964
<b>Nº de horas de absentismo TOTAL</b>	<b>979.920</b>	<b>760.192</b>	<b>1.546.400</b>	<b>3.877.576</b>	<b>309.880</b>	<b>1.520.360</b>	<b>595.824</b>	<b>337.496</b>	<b>1.396.128</b>	<b>1.359.802</b>
Tasa de absentismo (hombres)	0,05	0,04	0,02	0,05	0,00	0,02	0,04	0,05	0,02	0,02
Tasa de absentismo (mujeres)	0,09	0,08	0,03	0,08	0,01	0,05	0,07	0,10	0,02	0,03
<b>Tasa de absentismo TOTAL</b>	<b>0,07</b>	<b>0,05</b>	<b>0,02</b>	<b>0,06</b>	<b>0,01</b>	<b>0,03</b>	<b>0,05</b>	<b>0,06</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (2)	11,64	12,13	7,02	3,04	3,92	45,99	2,01	0,00	58,61	82,01
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (2)	14,35	8,18	0,72	0,41	6,20	8,26	12,47	10,84	22,54	19,76
<b>Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (2)</b>	<b>12,60</b>	<b>10,77</b>	<b>4,48</b>	<b>1,97</b>	<b>4,72</b>	<b>32,73</b>	<b>5,94</b>	<b>4,07</b>	<b>45,58</b>	<b>59,13</b>
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (3)	11,64	12,13	7,02	3,04	3,92	45,05	2,01	0,00	107,60	179,00
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (3)	14,35	8,18	0,72	0,41	6,20	8,26	12,47	10,84	59,56	112,16
<b>Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (3)</b>	<b>12,60</b>	<b>10,77</b>	<b>4,48</b>	<b>1,97</b>	<b>4,72</b>	<b>32,12</b>	<b>5,94</b>	<b>4,07</b>	<b>90,25</b>	<b>154,44</b>
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,25	0,37	0,57	0,40	0,12	0,24	0,00	0,00	1,12	1,50
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,94	0,33	0,05	0,14	0,12	0,16	0,04	0,00	0,52	0,36

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispan (4)	
<b>Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL</b>	<b>0,49</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,30</b>	<b>0,12</b>	<b>0,21</b>	<b>0,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,91</b>	<b>1,08</b>
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00
<b>Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (2)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,05</b>	<b>0,00</b>
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (3)	0,00	0,00	0,00	0,12	0,00	0,00	0,00	0,00	2,43	6,61
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (3)	0,00	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00	2,33	6,86
<b>Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (3)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,14</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,39</b>	<b>6,71</b>
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Hombres) (5)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	8,00
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Mujeres) (5)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL (5)</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>0</b>	<b>n.a.</b>	<b>8</b>
<b>Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL (5)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>2,00</b>	<b>8,00</b>
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Hombres)	12	11	0	0	22	49	0	0	274	419
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Mujeres)	25	4	0	0	12	37	1	0	75	58

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispania (4)	
<b>Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables TOTAL</b>	37	15	0	0	34	86	1	0	349	477
<b>Tasa de lesiones por accidentes laborales registrables (TOTAL)</b>	0,49	0,22	0,00	0,00	0,12	0,32	0,02	0,00	1,03	1,55
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Hombres)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Mujeres)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (TOTAL)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
<b>Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral TOTAL</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Nº de horas trabajadas (TOTAL)</b>	14.996.612	13.909.860	62.885.220	62.957.490	56.321.381	54.162.018	11.918.370	5.263.110	67.724.712	61.617.883
<b>Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral (TOTAL)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	7.701	7.368	33.064	33.072	17.497	27.271	100	5.632	15.642	28.042
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	100%	100%	98%	97%	76%	100%	2%	98%	47%	88%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	7.701	0	0	32.761	17.497	26.332	100	5.632	10.673	27.403
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	100%	0%	0%	97%	76%	96%	2%	98%	32%	86%

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		Hispan (4)	
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	7.701	7.368	0	0	17.497	24.193	100	5.632	20.613	31.125
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	100%	100 %	0%	0 %	76%	89 %	2%	98 %	62%	98 %

Debido a la *joint venture* con Virgin Media Reino Unido las empresas incluidas dentro de la región de Reino Unido salen del perímetro de consolidación del Grupo a partir del 1 de junio de 2021, por lo que únicamente se refleja la información hasta dicha fecha.

**Notas sobre los indicadores:**

-Tasa de absentismo = Nº total de días perdidos por cualquier causa / Nº total de días laborables anuales.

-Tasa de días perdidos (gravedad) = Nº total de días perdidos por accidente de trabajo in labore con baja y enfermedad profesional/ Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

-Tasa de frecuencia de accidentes = (Nº total de accidentes in labore con baja / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

-Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales / Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

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

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

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

(1) Para mejorar la calidad del dato, se reportan los datos relacionados con enfermedades profesionales en base a dos criterios: 1. En base a una definición global, basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). 2. En base a la legislación, regulación y normas locales, como en años anteriores. Esta distinción es necesaria para entender las diferencias entre los países, p. ej. la normativa laboral en Reino Unido recoge un mayor número de enfermedades profesionales (p. ej. el estrés) que el resto de las regiones donde opera Telefónica, por lo que las tasas relacionadas con enfermedades profesionales son más altas en Reino Unido. Adicionalmente, en 2020 en Argentina, según la legislación local, el COVID-19 se está contemplando como enfermedad profesional.

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

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

(4) En 2020 y 2021 Hispan comprende: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, y Venezuela.

(5) Sin incluir fallecimientos.



Indicadores relevantes *joint venture* O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido<sup>6</sup>

-Tasa de absentismo laboral: O2 Reino Unido = 5 %; Virgin Media Reino Unido= 10 %

-Tasa de frecuencia de accidentes: O2 Reino Unido = 0.28; Virgin Media Reino Unido = 0.32

-Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (Basado en legislación, regulación y normas locales): O2 Reino Unido = 0 ; Virgin Media Reino Unido = 14,67

\* El dato de O2 Reino Unido consolida la información del 1 de enero al 31 de diciembre, y la información de Virgin Media Reino Unido es la consolidada desde el 1 de enero al 31 de octubre de 2021.

## Cobertura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Indicadores (*)	Total Grupo (%)
	2021
% de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado y certificado bajo la norma ISO 45001	44,1 %
% de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado sin certificación	54,3 %
<b>% de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud implementado</b>	<b>98,4 %</b>

(\*) Para 2021, la cobertura se ha calculado en base al promedio de plantilla física, tanto para los empleados que han formado parte del Grupo, como los que están cubiertos a cierre de año. Los indicadores reflejan el porcentaje de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud con certificación (norma ISO 45001), o con un sistema de gestión implantado pero sin certificar.

El 98,4% indica la suma del porcentaje de empleados que están cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad o Salud certificado o sin certificar.

<sup>6</sup> Tasa de absentismo laboral:

- **O2 Reino Unido:** N° total de días perdidos por cualquier causa / Total días laborables anuales. Nota 1: "Cualquier causa" se refiere a "N° total de días perdidos por: accidente de trabajo in labore con baja, accidente no laboral, enfermedad profesional, enfermedad común y ausencias no permitidas". Nota 2: No se incluyen ausencias permitidas como las vacaciones, los permisos de estudio, los permisos de maternidad o paternidad y los días de libre disposición.

- **Virgin Media Reino Unido:** (total de días perdidos debido a enfermedades/accidentes tanto relacionados con el trabajo como no relacionados con el trabajo, por ejemplo, gripe)/total de días trabajados por plantilla/(Número total de empleados (recuento, fin de año)\*221,4).

**Ausencia:** un empleado ausente del trabajo debido a una incapacidad de cualquier tipo (por ejemplo, enfermedad/gripe), no solo como resultado de una lesión o enfermedad relacionada con el trabajo. Quedan excluidas las ausencias permitidas como vacaciones, estudio, maternidad o paternidad y licencia por motivos familiares.

Tasa de frecuencia de accidentes:

- **O2 Reino Unido:** (N° total de accidentes *in labore* con baja / Horas de trabajo anuales ) \* 200 000. Nota: Incluido accidentes que resultan en muerte.
- **Virgin Media Reino Unido:** Número total de lesiones registrables en el lugar de trabajo\*200000/Total de horas trabajadas por plantilla/(Número total de empleados (recuento, fin de año)\*221,4).

Tasa de accidentes (por 200.000 horas trabajadas). Lesión: Una lesión fatal o no fatal que surge de, o en el curso del trabajo. Por lo general, esto debe incluir las lesiones reportadas en el camino hacia y desde el trabajo, así como durante el trabajo, ya sea dentro o fuera de las instalaciones. Tenga en cuenta que solo recopilamos "Lesiones registrables". Estos son aquellos en los que se requiere atención médica de un profesional de la salud y se produce una pérdida de tiempo.

Tasa de incidencia de enfermedades profesionales:

- **O2 Reino Unido:** (N° total de enfermedades profesionales / Horas de trabajo anuales) \* 200000 Nota 1: Si la legislación, regulación o norma local se basan en la lista de enfermedades profesionales de la OIT, no hace falta reportar este indicador. Nota 2: Incluir las enfermedades profesionales que por legislación, regulación o norma local se requiere reportar, pero que no están incluidas en la lista de enfermedades profesionales de la OIT (por ejemplo, estrés u otras enfermedades psicosociales). Nota 3: No se considera enfermedad profesional las enfermedades comunes.
- **Virgin Media Reino Unido:** Número de empleados que reportaron una enfermedad ocupacional (por ejemplo, estrés) y/o accidente relacionado con el trabajo\* 200000 / Horas totales trabajadas por plantilla' (Número total de empleados (número de empleados, fin de año)\*221,4). Tasa de enfermedades profesionales (por 200.000 horas trabajadas).

## 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad

GRI 102-8, 401-1, 405-1

### > Estructura del Consejo de Administración

#### Personas en el Consejo de Administración por género y rango de edad en 2021

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
50 o más	10	77 %	3	23 %	13	87 %
De 35 a 49	—	— %	2	100 %	2	13 %
Menores de 35	—	— %	—	— %	—	— %
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>66,7%</b>	<b>5</b>	<b>33,3%</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

### > Indicadores de distribución de empleados y contratos

#### Número total y distribución de empleados por país

País	Plantilla física		% Plantilla física	
	2020	2021	2020	2021
<b>España</b>	28.560	28.949	25,4 %	27,9 %
<b>Brasil</b>	34.432	34.746	30,6 %	33,4 %
<b>Alemania</b>	7.926	7.238	7,1 %	7,0 %
<b>Hispan</b>	34.687	32.091	30,9 %	30,9 %
Argentina	13.618	12.276	12,1 %	11,8 %
Chile	4.269	4.053	3,8 %	3,9 %
Colombia	6.435	5.965	5,7 %	5,7 %
Ecuador	1.028	922	0,9 %	0,9 %
México	1.843	2.097	1,6 %	2,0 %
Perú	5.148	4.557	4,6 %	4,4 %
Uruguay	633	580	0,6 %	0,6 %
Venezuela	1.713	1.641	1,5 %	1,6 %
<b>Resto</b>	422	910	0,4 %	0,9 %
<b>Total Grupo</b>	<b>112.349</b>	<b>103.934</b>	<b>100 %</b>	<b>100,0 %</b>

(1) La plantilla física promedio del Grupo en 2021 fue de 107.416 empleados.

(2) La plantilla equivalente (FTE) del Grupo en 2021 fue de 100.325 FTE.

(3) Debido a la joint venture entre O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido, las empresas que constituyen esta, y se encontraban incluidas dentro de la región de Reino Unido, salen del perímetro de consolidación del Grupo a partir del 1 de Junio de 2021, por lo que a fecha de cierre (31 de Diciembre de 2021) no se realiza su contabilización dentro del dato del Grupo.

La plantilla a cierre para O2 Reino Unido (31 de diciembre) es de 6.153 empleados (2.392 mujeres, 3.749 hombres y 12 empleados sin identificación de género) y de 11.697 empleados (3.185 mujeres y 8.512 hombres) para Virgin Media Reino Unido (a 31 de octubre).

Por otro lado, los empleados de las empresas que no han formado parte de la *joint venture*, pero que por situación geográfica estaban en Reino Unido, pasan a formar parte del perímetro de Resto en el ejercicio del 2021.

No obstante, se reflejarán aquellos indicadores que incluyan la situación de plantilla de forma acumulada entre el 1 de enero de y el 31 de mayo de 2021.

## Número total y distribución de empleados por género, rango de edad, categoría profesional y región

TOTAL GRUPO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	959	736	2.220	1.946	179	139	3.358	2.821
	%	5%	4 %	7%	6 %	1%	1 %	5%	4 %
	Mujeres	289	246	1.120	1.025	103	87	1.512	1.358
	%	5%	4 %	5%	5 %	1%	1 %	4%	3 %
	Total	1.248	982	3.340	2.971	282	226	4.870	4.179
	%	5%	4 %	6%	6 %	1%	1 %	4%	4 %
<b>Mandos Intermedios</b>	Hombres	1.916	1.516	4.362	3.462	1.028	652	7.306	5.630
	%	10%	9 %	14%	11 %	5%	4 %	10%	9 %
	Mujeres	529	355	2.137	1.602	592	361	3.258	2.318
	%	8%	6 %	10%	8 %	4%	3 %	8%	6 %
	Total	2.445	1.871	6.499	5.064	1.620	1.013	10.564	7.948
	%	10%	8 %	12%	10 %	5%	3 %	9%	8 %
<b>Otros Profesionales</b>	Hombres	16.090	14.678	25.051	25.683	17.833	15.568	58.974	55.929
	%	85%	87 %	79%	83 %	94%	95 %	85%	87 %
	Mujeres	5.601	4.951	17.739	18.075	14.601	12.852	37.941	35.878
	%	87%	89 %	84%	87 %	95%	97 %	89%	91 %
	Total	21.691	19.629	42.790	43.758	32.434	28.420	96.915	91.807
	%	85%	87 %	81%	84 %	94%	96 %	86%	88 %
<b>Total</b>	Hombres	18.965	16.930	31.633	31.091	19.040	16.359	69.638	64.380
	%	27%	26 %	45%	48 %	27%	25 %	62%	62 %
	Mujeres	6.419	5.552	20.996	20.702	15.296	13.300	42.711	39.554
	%	15%	14 %	49%	52 %	36%	34 %	38%	38 %
	Total	25.384	22.482	52.629	51.793	34.336	29.659	112.349	103.934
	%	23%	22 %	47%	50 %	31%	29 %	100%	100 %

ALEMANIA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	77	65	96	93	3	6	176	164
	%	6 %	5 %	4 %	4 %	0,3 %	1 %	4 %	4 %
	Mujeres	18	18	34	39	3	2	55	59
	%	3 %	3 %	2 %	3 %	0,4 %	0 %	2 %	2 %
	Total	95	83	130	132	6	8	231	223
	%	5 %	5 %	3 %	3 %	0,3 %	0 %	3 %	3 %
<b>Mandos Intermedios</b>	Hombres	121	108	371	356	69	67	561	531
	%	9 %	9 %	15 %	15 %	6 %	7 %	11 %	12 %
	Mujeres	38	33	107	99	25	24	170	156
	%	6 %	6 %	7 %	7 %	3 %	4 %	6 %	6 %
	Total	159	141	478	455	94	91	731	687
	%	8 %	8 %	12 %	12 %	5 %	6 %	9 %	9 %
<b>Otros Profesionales</b>	Hombres	1.123	1.016	2.002	1.962	1.101	904	4.226	3.882
	%	85 %	85 %	81 %	81 %	94 %	93 %	85 %	85 %
	Mujeres	609	486	1.397	1.352	732	608	2.738	2.446
	%	92 %	91 %	91 %	91 %	96 %	96 %	92 %	92 %
	Total	1.732	1.502	3.399	3.314	1.833	1.512	6.964	6.328
	%	87 %	87 %	85 %	85 %	95 %	94 %	88 %	87 %
<b>Total</b>	Hombres	1.321	1.189	2.469	2.411	1.173	977	4.963	4.577
	%	27 %	26 %	50 %	53 %	24 %	21 %	63 %	63 %
	Mujeres	665	537	1.538	1.490	760	634	2.963	2.661
	%	22 %	20 %	52 %	56 %	26 %	24 %	37 %	37 %
	Total	1.986	1.726	4.007	3.901	1.933	1.611	7.926	7.238
	%	25 %	24 %	51 %	54 %	24 %	22 %	100 %	100 %

BRASIL		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	155	128	813	836	109	112	1.077	1.076
	%	8 %	7 %	8 %	8 %	1 %	1 %	5 %	5 %
	Mujeres	43	41	413	440	59	73	515	554
	%	6 %	7 %	7 %	7 %	1 %	1 %	4 %	4 %
	Total	198	169	1.226	1.276	168	185	1.592	1.630
	%	8 %	7 %	8 %	8 %	1 %	1 %	5 %	5 %
<b>Mandos Intermedios</b>	Hombres	217	204	978	1.006	306	290	1.501	1.500
	%	12 %	12 %	10 %	10 %	4 %	4 %	8 %	7 %
	Mujeres	29	22	354	352	230	175	613	549
	%	4 %	4 %	6 %	6 %	3 %	2 %	4 %	4 %
	Total	246	226	1.332	1.358	536	465	2.114	2.049
	%	10 %	10 %	9 %	8 %	3 %	3 %	6 %	6 %
<b>Otros Profesionales</b>	Hombres	1.465	1.432	7.810	8.299	8.116	7.713	17.391	17.444
	%	80 %	81 %	81 %	82 %	95 %	95 %	87 %	87 %
	Mujeres	596	551	5.099	5.502	7.640	7.570	13.335	13.623
	%	89 %	90 %	87 %	87 %	96 %	97 %	92 %	93 %
	Total	2.061	1.983	12.909	13.801	15.756	15.283	30.726	31.067
	%	82 %	83 %	83 %	84 %	96 %	96 %	89 %	89 %
<b>Total</b>	Hombres	1.837	1.764	9.601	10.141	8.531	8.115	19.969	20.020
	%	9 %	9 %	48 %	51 %	43 %	41 %	58 %	58 %
	Mujeres	668	614	5.866	6.294	7.929	7.818	14.463	14.726
	%	5 %	4 %	41 %	43 %	55 %	53 %	42 %	42 %
	Total	2.505	2.378	15.467	16.435	16.460	15.933	34.432	34.746
	%	7 %	7 %	45 %	47 %	48 %	46 %	100 %	100 %

ESPAÑA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	394	358	693	661	16	12	1.103	1.031
	%	5 %	4 %	9 %	8 %	1 %	1 %	6 %	6 %
	Mujeres	142	133	343	368	16	9	501	510
	%	5 %	4 %	6 %	6 %	1 %	1 %	5 %	5 %
	Total	536	491	1.036	1.029	32	21	1.604	1.541
	%	5 %	4 %	8 %	7 %	1 %	1 %	6 %	5 %
<b>Mandos Intermedios</b>	Hombres	639	567	1.134	699	187	41	1.960	1.307
	%	7 %	7 %	15 %	9 %	8 %	2 %	11 %	7 %
	Mujeres	218	175	665	394	103	24	986	593
	%	7 %	6 %	12 %	7 %	7 %	2 %	10 %	6 %
	Total	857	742	1.799	1.093	290	65	2.946	1.900
	%	7 %	6 %	14 %	8 %	8 %	2 %	10 %	7 %
<b>Otros Profesionales</b>	Hombres	7.667	7.722	5.640	6.529	2.016	2.086	15.323	16.337
	%	88 %	89 %	76 %	83 %	91 %	98 %	83 %	87 %
	Mujeres	2.755	2.790	4.564	5.095	1.368	1.286	8.687	9.171
	%	88 %	90 %	82 %	87 %	92 %	97 %	85 %	89 %
	Total	10.422	10.512	10.204	11.624	3.384	3.372	24.010	25.508
	%	88 %	90 %	78 %	85 %	91 %	98 %	84 %	88 %
<b>Total</b>	Hombres	8.700	8.647	7.467	7.889	2.219	2.139	18.386	18.675
	%	47 %	46 %	41 %	42 %	12 %	11 %	64 %	65 %
	Mujeres	3.115	3.098	5.572	5.857	1.487	1.319	10.174	10.274
	%	31 %	30 %	55 %	57 %	15 %	13 %	36 %	35 %
	Total	11.815	11.745	13.039	13.746	3.706	3.458	28.560	28.949
	%	41 %	41 %	46 %	47 %	13 %	12 %	100 %	100 %

HISPAM		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	233	170	461	329	41	9	735	508
	%	4 %	3 %	4 %	3 %	1 %	0 %	3 %	2 %
	Mujeres	59	50	238	167	19	3	316	220
	%	4 %	4 %	3 %	2 %	0 %	0 %	3 %	2 %
	Total	292	220	699	496	60	12	1.051	728
	%	4 %	3 %	4 %	3 %	1 %	0 %	3 %	2 %
<b>Mandos Intermedios</b>	Hombres	698	606	1.377	1.353	295	237	2.370	2.196
	%	11 %	12 %	13 %	13 %	5 %	5 %	11 %	11 %
	Mujeres	147	113	747	736	143	131	1.037	980
	%	10 %	9 %	11 %	11 %	4 %	4 %	8 %	8 %
	Total	845	719	2.124	2.089	438	368	3.407	3.176
	%	11 %	11 %	12 %	12 %	5 %	4 %	10 %	10 %
<b>Otros Profesionales</b>	Hombres	5.325	4.408	8.489	8.625	5.294	4.708	19.108	17.741
	%	85 %	85 %	82 %	84 %	94 %	95 %	86 %	87 %
	Mujeres	1.321	1.089	5.918	6.028	3.882	3.329	11.121	10.446
	%	87 %	87 %	86 %	87 %	96 %	96 %	89 %	90 %
	Total	6.646	5.497	14.407	14.653	9.176	8.037	30.229	28.187
	%	85 %	85 %	84 %	85 %	95 %	95 %	87 %	88 %
<b>Total</b>	Hombres	6.256	5.184	10.327	10.307	5.630	4.954	22.213	20.445
	%	28 %	25 %	46 %	50 %	25 %	24 %	64 %	64 %
	Mujeres	1.527	1.252	6.903	6.931	4.044	3.463	12.474	11.646
	%	12 %	11 %	55 %	60 %	32 %	30 %	36 %	36 %
	Total	7.783	6.436	17.230	17.238	9.674	8.417	34.687	32.091
	%	22 %	20 %	50 %	54 %	28 %	26 %	100 %	100 %

RESTO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Ejecutivos</b>	Hombres	19	15	26	27	0	0	45	42
	%	20 %	10 %	17 %	8 %	0 %	0 %	16 %	6 %
	Mujeres	2	4	9	11	0	0	11	15
	%	3 %	8 %	13 %	8 %	0 %	0 %	7 %	6 %
	Total	21	19	35	38	0	0	56	57
	%	13 %	10 %	15 %	8 %	0 %	0 %	13 %	6 %
<b>Mandos Intermedios</b>	Hombres	62	31	98	48	15	17	175	96
	%	64 %	21 %	64 %	14 %	63 %	10 %	64 %	14 %
	Mujeres	20	12	51	21	9	7	80	40
	%	33 %	24 %	71 %	16 %	64 %	11 %	54 %	16 %
	Total	82	43	149	69	24	24	255	136
	%	52 %	22 %	66 %	15 %	63 %	10 %	60 %	15 %
<b>Otros Profesionales</b>	Hombres	16	100	30	268	9	157	55	525
	%	16 %	68 %	19 %	78 %	38 %	90 %	20 %	79 %
	Mujeres	39	35	12	98	5	59	56	192
	%	64 %	69 %	17 %	75 %	36 %	89 %	38 %	78 %
	Total	55	135	42	366	14	216	111	717
	%	35 %	69 %	19 %	77 %	37 %	90 %	26 %	79 %
<b>Total</b>	Hombres	97	146	154	343	24	174	275	663
	%	35 %	22 %	56 %	52 %	9 %	26 %	65 %	73 %
	Mujeres	61	51	72	130	14	66	147	247
	%	41 %	21 %	49 %	53 %	10 %	27 %	35 %	27 %
	Total	158	197	226	473	38	240	422	910
	%	37 %	22 %	54 %	52 %	9 %	26 %	100 %	100 %



## > Distribución de empleados por tipo de contrato

### Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por género y región

Región	Contrato Indefinido Hombres		Contrato Indefinido Mujeres		Contratos Indefinidos		Contratos Temporales Hombres		Contratos Temporales Mujeres		Contratos Temporales	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	4.531	4.220	2.707	2.482	7.238	6.702	432	357	256	179	688	536
Brasil	19.922	20.020	14.392	14.723	34.314	34.743	47	0	71	3	118	3
España	18.015	18.299	9.858	9.941	27.873	28.240	371	376	316	333	687	709
Resto	268	655	144	245	412	900	7	8	3	2	10	10
Hispan	21.715	20.006	12.123	11.408	33.838	31.414	498	439	351	238	849	677
<b>Total Grupo</b>	<b>68.244</b>	<b>63.200</b>	<b>41.685</b>	<b>38.799</b>	<b>109.929</b>	<b>101.999</b>	<b>1.394</b>	<b>1.180</b>	<b>1.026</b>	<b>755</b>	<b>2.420</b>	<b>1.935</b>

Indicadores relevantes de la *joint venture* O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido

-O2 Reino Unido: Contratos indefinidos = 5.867; Contratos temporales = 286.  
-Virgin Media Reino Unido: Contratos indefinidos = 11.596; Contratos temporales = 101.

\*El dato de O2 Reino Unido es el dato de cierre a 31 de diciembre y el dato de Virgin Media Reino Unido es el dato de cierre a 31 de octubre.

### Número total y distribución de modalidades de jornada por género y región

Región	Jornada Completa Hombres		Jornada Completa Mujeres		Jornada Completa		Contratos a jornada parcial Hombres		Contratos a jornada parcial Mujeres		Contratos a jornada parcial	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	4.560	4.244	1.784	1.640	6.344	5.884	403	333	1.179	1.021	1.582	1.354
Brasil	17.495	20.018	9.389	14.726	26.884	34.744	2.474	2	5.074	0	7.548	2
España	18.373	18.618	10.139	10.132	28.512	28.750	13	57	35	142	48	199
Resto	275	663	146	223	421	886	—	0	1	24	1	24
Hispan	22.189	20.427	12.387	11.545	34.576	31.972	24	18	87	101	111	119
<b>Total Grupo</b>	<b>66.233</b>	<b>63.970</b>	<b>35.534</b>	<b>38.266</b>	<b>101.767</b>	<b>102.236</b>	<b>3.405</b>	<b>410</b>	<b>7.177</b>	<b>1.288</b>	<b>10.582</b>	<b>1.698</b>

### Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por género, rango de edad y categoría profesional<sup>7</sup>

#### Contratos promedio por género

Indicadores	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	68.478	65.445	41.745	40.175	110.223	105.620
Contratos temporales	1.432	1.089	1.087	707	2.519	1.797
Contratos a tiempo parcial	3.984	751	7.589	1.823	11.573	2.575

#### Contratos promedio por edad

Indicadores	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	25.716	22.026	52.443	53.125	32.064	30.469	110.223	105.620
Contratos temporales	106	57	560	492	1.853	1.247	2.519	1.797
Contratos a tiempo parcial	757	375	3.533	1.190	7.283	1.009	11.573	2.575

<sup>7</sup> El cálculo se realiza a través del promedio acumulado del año por tipo de contrato y por tipo de jornada.

### Contratos promedio por categoría profesional

Indicadores	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Contratos indefinidos	4.868	4.331	10.421	8.630	94.934	92.658	110.223	105.620
Contratos temporales	7	7	18	11	2.493	1.779	2.519	1.797
Contratos a tiempo parcial	25	17	125	49	11.422	2.509	11.573	2.575

### Distribución de empleados por nacionalidad

Nacionalidad	Empleados (%)
Brasileña	33,4
Española	27,4
Argentina	11,7
Alemana	6,2
Colombiana	5,8
Peruana	4,4
Chilena	3,7
Venezolana	2,1
Mexicana	2
Ecuatoriana	0,9
Uruguaya	0,6
Británica	0,3
Resto de nacionalidades	1,5

El 1,5% del resto está compuesto por 87 nacionalidades.

### > Indicadores de diversidad Diversidad de género

Indicadores	2020	2021
Mujeres en Plantilla	38,0%	38,1 %
Mujeres en el Consejo de Administración	29,4%	33,3 %
Mujeres en todas las posiciones de gestión <sup>8</sup>	— %	30,3 %
Mujeres en puestos de dirección	27,4%	29,5 %
Mujeres en mandos intermedios	31,0%	29,2 %
Mujeres contratadas entre los menores de 35 años	45,0%	45,7 %

### Empleados con discapacidad

Indicador	2020 <sup>9</sup>	2021
Personas con discapacidad en plantilla	1.118	1.347

### Jóvenes

Indicador	2020	2021
Menores de 35 años	31%	29 %

<sup>8</sup> Ejecutivas (puestos de dirección y gerencia) y mandos intermedios.

<sup>9</sup> El número de personas con discapacidad en plantilla para el año 2020 publicado en la Nota 26 de las Cuentas anuales consolidadas incluye Centroamérica.

## Diversidad cultural por región<sup>(9)</sup>

Región	Empleados		Nacionalidades <sup>10</sup>		Mujeres		Hombres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	7.926	7.238	80	75	58	51	67	64
Brasil	34.432	34.746	26	25	14	14	23	22
España	28.560	28.949	54	51	44	41	42	39
Resto	422	910	35	29	26	20	25	27
Hispan	34.687	32.091	40	37	29	27	33	30
<b>Total Grupo</b>	<b>112.349</b>	<b>103.934</b>	<b>117</b>	<b>99</b>	<b>92</b>	<b>71</b>	<b>106</b>	<b>89</b>

## > Nuevas contrataciones de empleados

### Número total y tasa de contrataciones por rango de edad, género y región

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	50 o más	89	89	7 %	6 %	66	158	5 %	10 %	155	247
	De 35 a 49	254	336	21 %	21 %	183	381	15 %	24 %	437	717
	Menores de 35	367	347	30 %	22 %	279	292	23 %	18 %	646	639
Brasil	50 o más	86	182	2 %	2 %	51	97	1 %	1 %	137	279
	De 35 a 49	797	1.393	15 %	15 %	624	1.141	12 %	12 %	1.421	2.534
	Menores de 35	1.837	3.073	35 %	33 %	1.927	3.427	36 %	37 %	3.764	6.500
España	50 o más	556	1.950	8 %	13 %	258	1.621	4 %	11 %	814	3.571
	De 35 a 49	1.617	2.771	22 %	18 %	985	1.789	13 %	12 %	2.602	4.560
	Menores de 35	2.323	4.152	32 %	27 %	1.590	2.990	22 %	20 %	3.913	7.142
Reino Unido	50 o más	22	12	4 %	4 %	18	6	3 %	2 %	40	18
	De 35 a 49	91	47	16 %	17 %	49	35	8 %	12 %	140	82
	Menores de 35	216	100	37 %	35 %	185	83	32 %	29 %	401	183
Resto	50 o más	3	112	8 %	18 %	—	30	0 %	5 %	3	142
	De 35 a 49	17	205	46 %	33 %	5	68	14 %	11 %	22	273
	Menores de 35	9	157	24 %	25 %	3	54	8 %	9 %	12	211
Hispan	50 o más	157	172	4 %	4 %	40	35	1 %	1 %	197	207
	De 35 a 49	695	1.271	19 %	27 %	487	598	13 %	13 %	1.182	1.869
	Menores de 35	1.354	1.610	36 %	34 %	1.020	1.095	27 %	23 %	2.374	2.705
<b>Total Grupo</b>	50 o más	913	2.517	5 %	8 %	433	1.947	2 %	6 %	1.346	4.464
	De 35 a 49	3.471	6.023	19 %	19 %	2.333	4.012	13 %	13 %	5.804	10.035
	Menores de 35	6.106	9.439	33 %	30 %	5.004	7.941	27 %	25 %	11.110	17.380

<sup>10</sup> La diversidad cultural representa el número de las distintas nacionalidades que conforman la plantilla de empleados en dicha región. Asimismo, se indica ese número entre la plantilla de hombres y la plantilla de mujeres.

## > Rotación de empleados

### Número total y tasa de rotación de personal por rango de edad, género y región<sup>(11)</sup>

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	50 o más	119	224	1 %	3 %	107	288	1 %	4 %	226	512	3%	7 %
	De 35 a 49	302	538	4 %	7 %	271	503	3 %	7 %	573	1.041	7%	14 %
	Menores de 35	382	391	5 %	5 %	286	338	4 %	4 %	668	729	8%	10 %
Brasil	50 o más	140	251	0 %	1 %	84	153	0 %	0 %	224	404	1%	1 %
	De 35 a 49	1.124	1.698	3 %	5 %	722	1.386	2 %	4 %	1.846	3.084	5%	9 %
	Menores de 35	1.637	2.633	5 %	8 %	1.674	2.841	5 %	8 %	3.311	5.474	10%	16 %
España	50 o más	657	1.982	2 %	7 %	307	1.620	1 %	6 %	964	3.602	3%	13 %
	De 35 a 49	1.574	2.666	6 %	9 %	1.020	1.793	4 %	6 %	2.594	4.459	9%	16 %
	Menores de 35	2.124	3.976	7 %	14 %	1.466	2.896	5 %	10 %	3.590	6.872	13%	24 %
Reino Unido	50 o más	96	791	1 %	14 %	76	400	1 %	7 %	172	1.191	3%	21 %
	De 35 a 49	190	1.656	3 %	29 %	137	1.079	2 %	19 %	327	2.735	5%	48 %
	Menores de 35	348	1.518	5 %	27 %	272	1.107	4 %	19 %	620	2.625	10%	46 %
Resto	50 o más	6	35	1 %	6 %	3	6	1 %	1 %	9	41	2%	7 %
	De 35 a 49	8	50	2 %	8 %	5	25	1 %	4 %	13	75	3%	12 %
	Menores de 35	4	28	1 %	5 %	7	38	2 %	6 %	11	66	3%	11 %
Hispania	50 o más	913	1.257	3 %	4 %	249	318	1 %	1 %	1.162	1.575	3%	5 %
	De 35 a 49	916	1.958	3 %	6 %	636	1.059	2 %	3 %	1.552	3.017	4%	9 %
	Menores de 35	1.164	1.646	3 %	5 %	968	1.198	3 %	4 %	2.132	2.844	6%	9 %
Total Grupo	50 o más	1.931	4.540	2 %	4 %	826	2.785	1 %	3 %	2.757	7.325	2%	7 %
	De 35 a 49	4.114	8.566	4 %	8 %	2.791	5.845	2 %	5 %	6.905	14.411	6%	13 %
	Menores de 35	5.659	10.192	5 %	9 %	4.673	8.418	4 %	8 %	10.332	18.610	9%	17 %

### Salidas involuntarias (despidos) por género

Región	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	182	408	99	305	281	713
Brasil	1.804	2.381	1.562	2.603	3.366	4.984
España	157	130	116	99	273	229
Reino Unido	228	29	183	15	411	44
Resto	6	28	5	12	11	40
Hispania	1.158	2.229	495	1.033	1.653	3.262
<b>Total Grupo</b>	<b>3.535</b>	<b>5.205</b>	<b>2.460</b>	<b>4.067</b>	<b>5.995</b>	<b>9.272</b>

<sup>11</sup> El porcentaje de rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla física promedio.

### Salidas involuntarias (despidos) por rango de edad

Región	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	48	223	102	308	131	182	281	713
Brasil	173	304	1.234	1.705	1.959	2.975	3.366	4.984
España	69	64	151	122	53	43	273	229
Reino Unido	133	10	189	15	89	19	411	44
Resto	2	17	6	18	3	5	11	40
Hispan	883	1.361	486	1.183	284	718	1.653	3.262
<b>Total Grupo</b>	<b>1.308</b>	<b>1.979</b>	<b>2.168</b>	<b>3.351</b>	<b>2.519</b>	<b>3.942</b>	<b>5.995</b>	<b>9.272</b>

### Salidas involuntarias (despidos) por categoría profesional

Región	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	7	3	22	39	252	671	281	713
Brasil	90	129	108	254	3.168	4.601	3.366	4.984
España	66	19	41	13	166	197	273	229
Reino Unido	47	1	61	6	303	37	411	44
Resto	3	2	4	2	4	36	11	40
Hispan	85	92	239	330	1.329	2.840	1.653	3.262
<b>Total Grupo</b>	<b>298</b>	<b>246</b>	<b>475</b>	<b>644</b>	<b>5.222</b>	<b>8.382</b>	<b>5.995</b>	<b>9.272</b>

## Salidas voluntarias (renuncias) por rango de edad, género y región<sup>(12)</sup>

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	50 o más	21	11	0,3%	0,1 %	25	9	0,3%	0,1 %	46	20	0,6%	0,3 %
	De 35 a 49	78	62	1%	0,8 %	59	44	1%	0,6 %	137	106	2%	1,4 %
	Menores de 35	98	72	1,2%	1,0 %	73	61	0,9%	0,8 %	171	133	2,1%	1,8 %
Brasil	50 o más	14	29	0%	0,1 %	17	20	0%	0,1 %	31	49	0%	0,1 %
	De 35 a 49	284	648	0,8%	1,9 %	176	480	0,5%	1,4 %	460	1.128	1,3%	3,3 %
	Menores de 35	593	1.155	1,7%	3,3 %	552	1.157	1,6%	3,3 %	1.145	2.312	3,3%	6,7 %
España	50 o más	14	30	0%	0,1 %	7	18	0%	0,1 %	21	48	0%	0,2 %
	De 35 a 49	81	132	0,3%	0,5 %	47	87	0,2%	0,3 %	128	219	0,5%	1,0 %
	Menores de 35	80	132	0,3%	0,5 %	63	72	0,2%	0,3 %	143	204	0,5%	0,7 %
Reino Unido	50 o más	15	14	0,2%	0,2 %	9	5	0,1%	0,1 %	24	19	0,4%	0,3 %
	De 35 a 49	80	44	1,2%	0,8 %	44	14	0,7%	0,2 %	124	58	1,9%	1,0 %
	Menores de 35	262	96	4,0%	1,7 %	212	92	3,3%	1,6 %	474	188	7,3%	3,3 %
Resto	50 o más	2	5	0,5%	0,8 %	3	2	0,7%	0,3 %	5	7	1,2%	1,1 %
	De 35 a 49	2	10	0,5%	1,6 %	3	4	0,7%	0,7 %	5	14	1,2%	2,3 %
	Menores de 35	3	10	0,7%	1,6 %	4	3	1,0%	0,5 %	7	13	1,7%	2,1 %
Hispania	50 o más	18	32	0,1%	0,1 %	8	12	0,0%	0,0 %	26	44	0,1%	0,1 %
	De 35 a 49	243	364	0,7%	1,1 %	125	169	0,4%	0,5 %	368	533	1,1%	1,6 %
	Menores de 35	443	504	1,3%	1,5 %	326	355	0,9%	1,1 %	769	859	2,2%	2,6 %
Total Grupo	50 o más	84	121	0,1%	0,1 %	69	66	0,1%	0,1 %	153	187	2,4%	0,2 %
	De 35 a 49	768	1.260	0,7%	1,2 %	454	798	0,4%	0,7 %	1.222	2.058	1,1%	1,9 %
	Menores de 35	1.479	1.969	1,3%	1,8 %	1.230	1.740	1,1%	1,6 %	2.709	3.709	0,1%	3,5 %

<sup>12</sup> El porcentaje de rotación voluntaria se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla física promedio.

### Rotación por tipología de baja<sup>(13)</sup>

Región	Salidas involuntarias <sup>14</sup>		%		Salidas voluntarias <sup>15</sup>		%		Cambio de perímetro y movimientos internos <sup>16</sup>		%		Resto de bajas <sup>17</sup>		%		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	281	713	19,2%	31,2%	354	259	24,1%	11,4%	13	526	0,9%	23,1%	819	784	55,8%	34,4%	1.467	2.282
Brasil	3.366	4.984	62,6%	55,6%	1.636	3.489	30,4%	38,9%	374	468	7,0%	5,2%	5	21	0,1%	0,2%	5.381	8.962
España	273	229	3,8%	1,5%	292	471	4,1%	3,2%	1.516	3.863	21,2%	25,9%	5.067	10.370	70,9%	69,4%	7.148	14.933
Reino Unido	411	44	36,7%	0,7%	622	265	55,6%	4,1%	8	6.211	0,7%	94,8%	78	31	7%	0,5%	1.119	6.551
Resto	11	40	33,3%	22,0%	17	34	51,5%	18,7%	4	76	12,1%	41,8%	1	32	3,0%	17,6%	33	182
Hispania	1.653	3.262	34,1%	43,9%	1.163	1.436	24%	19,3%	905	1.848	18,7%	24,9%	1.125	890	23,2%	12%	4.846	7.436
<b>Total Grupo</b>	<b>5.995</b>	<b>9.272</b>	<b>30%</b>	<b>23%</b>	<b>4.084</b>	<b>5.954</b>	<b>20,4%</b>	<b>14,8%</b>	<b>2.820</b>	<b>12.992</b>	<b>14,1%</b>	<b>32,2%</b>	<b>7.095</b>	<b>12.128</b>	<b>35,5%</b>	<b>30,1%</b>	<b>19.994</b>	<b>40.346</b>

Indicadores relevantes *joint venture* O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido:

-Bajas O2 Reino Unido: Total de bajas = 1.019; Bajas voluntarias = 836; Bajas involuntarias = 183.

-Bajas Virgin Media Reino Unido: Total de bajas = 1.048; Bajas voluntarias = 808; Bajas involuntarias = 240.

\*El dato de O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido consolida la información desde el 1 de junio al 31 de diciembre de 2021.

### Rotación por plantilla promedio por tipología de baja<sup>(18)</sup>

Región	Salidas involuntarias		Salidas voluntarias		Cambio de perímetro y movimientos internos		Resto de bajas		Total	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	3,5	9,4	4,4	3,4	0,2	6,9	10,3	10,3	18,4	30,1
Brasil	9,8	14,4	4,7	10,1	1,1	1,4	0,01	0,1	15,6	25,9
España	1,0	0,8	1	1,6	5,3	13,5	17,8	36,2	25,2	52,1
Reino Unido	6,3	0,8	9,6	4,6	0,1	108,5	1,2	0,5	17,2	114,4
Resto	2,6	6,5	4,1	5,6	1,0	12,4	0,2	5,2	7,9	29,8
Hispania	4,7	9,8	3,3	4,3	2,6	5,6	3,2	2,7	13,9	22,4
<b>Total General</b>	<b>5,3</b>	<b>8,6</b>	<b>3,6</b>	<b>5,5</b>	<b>2,5</b>	<b>12,1</b>	<b>6,3</b>	<b>11,3</b>	<b>17,7</b>	<b>37,6</b>

<sup>13</sup> % calculado sobre el total de bajas.

<sup>14</sup> Despidos

<sup>15</sup> Dimisiones

<sup>16</sup> Salidas por cambio a otras empresas dentro del perímetro de consolidación del Grupo o por cambio de perímetro (salida a otra empresa fuera del perímetro de consolidación del Grupo).

<sup>17</sup> Bajas vegetativas por licencia y/o obra/servicio.

<sup>18</sup> % calculado sobre la plantilla promedio.

### 2.6.6.3. Compromiso y motivación

#### Employee Net Promoter Score (eNPS)<sup>19</sup>

Región	eNPS Total		eNPS Hombres		eNPS Mujeres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	54	60	52	57	57	66
Argentina	58	57	60	60	55	53
Brasil	79	80	70	77	76	84
Chile	75	68	75	67	76	68
Colombia	86	80	86	80	87	81
Ecuador	83	65	85	68	82	61
España	62	63	59	61	65	67
México	81	70	79	68	84	73
Perú	35	39	34	37	36	41
Reino Unido	44	—	41	—	46	—
Uruguay	78	63	76	56	81	70
Venezuela	91	86	89	83	92	89
Resto	43	38	41	34	46	45
<b>Hispam</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>68</b>	<b>64</b>
<b>Total Grupo</b>	<b>65</b>	<b>67</b>	<b>64</b>	<b>64</b>	<b>70</b>	<b>71</b>

### 2.6.6.4. Acuerdos de negociación colectiva

GRI 102-41

#### Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva<sup>(20)</sup>

País	2020	2021
Alemania	86,1%	0,0%
Argentina	76,3%	76,4%
Brasil	93,3%	94,3%
Chile	84,6%	88,0%
España	63,7%	60,5%
Perú	38,8%	36,6%
Reino Unido	59,0%	0,0%
<b>Total Grupo</b>	<b>68,5%</b>	<b>62,5%</b>

<sup>19</sup> Ver definición en 2.6.5.1 Atracción, retención y desarrollo de capacidades.

<sup>20</sup> El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2020 como en 2021, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo. Para el año 2021, se ha hecho efectiva una modificación en el sistema de remuneración de Alemania, el cual no se basa en convenios colectivos, por lo que la representatividad de cobertura para Alemania pasa a ser del 0%. Por otro lado, el dato total del Grupo para 2020 incluía la cobertura de los empleados de la operación de Reino Unido. Tras la joint venture (la cual se hizo efectiva a partir del 1 junio de 2021) entre O2 Reino Unido y Virgin Media Reino Unido, para 2021 no se tiene en cuenta a final de año el dato de dicho colectivo de empleados.



## 2.6.6.5. Indicadores de formación

GRI 404-1

### Horas totales de formación por categoría profesional, género y región

Región	Horas de formación		Horas de formación ejecutivos hombres		Horas de formación ejecutivos mujeres		Horas de formación Mandos Intermedios hombres		Horas de formación Mandos Intermedios mujeres		Horas de formación Otros Profesionales hombres		Horas de formación Otros Profesionales mujeres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	91.186	130.944	1.420	1.318	612	653	6.996	7.411	2.104	2.770	46.757	69.666	33.297	49.126
Brasil	1.044.302	2.562.667	21.258	15.187	10.077	8.379	34.302	56.275	22.250	60.004	461.333	1.114.088	495.082	1.308.733
España	1.074.212	693.782	15.622	15.330	7.178	6.420	53.868	34.571	27.122	17.277	620.435	410.532	349.987	209.652
Reino Unido	147.021	151.996	1.969	1.732	746	1.121	14.868	15.304	6.430	6.845	69.851	76.150	53.156	50.844
Resto	5.047	2.911	430	303	125	82	2.239	194	1.161	65	501	1.194	591	1.072
Hispanoamérica	1.187.357	672.323	18.898	7.378	9.296	3.386	70.150	43.115	39.943	24.663	596.350	334.451	452.719	259.330
<b>Total Grupo</b>	<b>3.549.124</b>	<b>4.214.623</b>	<b>59.596</b>	<b>41.247</b>	<b>28.035</b>	<b>20.042</b>	<b>182.423</b>	<b>156.870</b>	<b>99.009</b>	<b>111.625</b>	<b>1.795.228</b>	<b>2.006.081</b>	<b>1.384.832</b>	<b>1.878.759</b>

### Horas de formación por empleado; por categoría profesional, género y región(\*)

Región	Horas de formación por empleado		Horas de formación por empleado ejecutivos hombres		Horas de formación por empleado ejecutivos mujeres		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios hombres		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios mujeres		Horas de formación por empleado Otros Profesionales hombres		Horas de formación por empleado Otros Profesionales mujeres	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Alemania	12	17	8	8	11	12	12	14	12	17	11	17	12	19
Brasil	30	74	20	14	20	16	23	38	36	103	27	64	37	97
España	38	24	14	15	14	13	27	25	28	28	40	26	40	23
Reino Unido	23	27	9	9	7	11	20	23	17	21	24	29	27	28
Resto	12	5	10	7	11	5	13	6	15	4	9	3	11	7
Hispanoamérica	34	20	26	13	29	15	30	19	39	24	31	18	41	24
<b>Total Grupo</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>51</b>

(\*) Para 2021, se ha llevado a cabo una revisión de la metodología de cálculo de las horas por empleado gracias a la disposición de un conjunto de información más detallada, logrando un resultado más exhaustivo (cálculo llevado a cabo a través del ratio de horas respecto a la plantilla física promedio de empleados del periodo de reporte, por cada dimensión). No obstante, debido al ejercicio realizado durante 2021 para adaptar la exhaustividad del cálculo, dicha metodología difiere del cálculo llevado a cabo en 2020, por lo que no se garantiza la comparabilidad entre ambos ejercicios.

## 2.6.6.6. Indicadores de remuneración

GRI 102.38, 103, 202-1, 405-2

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

Grupo Telefónica		Mujeres		Hombres		Brecha Salarial			
Categoría Profesional	Rango de edad	Remuneración Total Promedio (*)		Remuneración Total Promedio (*)		Salario Base (%)		Remuneración Total (%)	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Grupo</b>		31.513	30.831	39.316	39.422	19,26%	20,77%	19,85%	21,79%
Ejecutivos	50 o más	146.967	142.911	167.922	178.565	9,42%	13,10%	12,48%	19,97%
	De 35 a 49	93.832	91.733	103.555	103.279	7,18%	7,82%	9,39%	11,18%
	Menores de 35	56.829	51.029	56.432	55.798	-1,32%	7,81%	-0,70%	8,55%
Mandos Intermedios	50 o más	64.274	65.096	61.950	59.357	-5,35%	-10,80%	-3,75%	-9,67%
	De 35 a 49	49.952	43.403	50.266	44.028	-0,25%	0,48%	0,62%	1,42%
	Menores de 35	33.069	26.126	33.657	27.573	4,23%	7,75%	1,75%	5,25%
Otros profesionales	50 o más	46.012	48.718	49.385	52.205	5,63%	5,45%	6,83%	6,68%
	De 35 a 49	29.909	29.126	32.818	32.398	6,70%	8,41%	8,86%	10,10%
	Menores de 35	16.455	14.714	19.123	18.126	15,57%	20,76%	13,95%	18,82%

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

La retribución total promedio incluye todos los conceptos salariales pagados durante 2020 o 2021, según corresponda. Estos conceptos salariales son: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales, incentivos a largo plazo y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados durante el año.

En 2021, los resultados de la brecha salarial bruta se han incrementado puesto que se han visto impactados debido a que T. UK deja de consolidar en las cuentas anuales del Grupo. Si se considerasen dentro del cálculo los negocios con terceros en el Reino Unido, el resultado sería en torno al 19,41%. Siguiendo con nuestro compromiso de transparencia de años anteriores, publicamos resultados teniendo en cuenta todos los conceptos salariales devengados y pagados durante el ejercicio.

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

	Presidente Ejecutivo (CEO)	Ratio Remuneración Total Promedio (*)
2021	6.801.849	106:1

(\*) El ratio de la remuneración total anual del Presidente Ejecutivo (CEO) y la remuneración total media de todos los empleados localizados en España resulta en un 106:1

Este análisis considera la remuneración devengada durante el año 2021 por el Presidente Ejecutivo, a estos efectos, la suma de la retribución fija, la retribución variable a corto plazo, el incentivo a largo plazo y los beneficios; considerándose los mismos elementos para el conjunto de los empleados activos en España a 31 de diciembre de 2021..

### Retribución total media de los Consejeros por género

Consejeros	Mujeres		Hombres	
	2020	2021	2020	2021
	147.987	140.577	969.026	1.504.502

Información más completa y detallada se puede consultar en el capítulo 5 del presente Informe (Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros) y en la página web de Telefónica.

## Ratio salario mínimo pagado en Telefónica respecto al SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,02	1,02
Argentina	1,29	1,13
Brasil	1,06	1,06
Chile	1,13	1,18
Colombia	1,00	1,00
Ecuador	1,00	1,00
España	1,01	1,01
México	1,39	1,39
Perú	1,00	1,00
Uruguay	1,75	1,42

## > Brecha salarial de género Brecha salarial bruta y ajustada

País	Empleados		% Hombre		% Mujer		Brecha Bruta		Brecha Ajustada (3)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<b>Total Grupo (1)</b>	109.703	101.520	62%	62%	38%	38%	19,85%	21,79%	2,50%	1,18%
Alemania	7.801	7.094	63%	63%	37%	37%	20,63%	21,03%	3,93%	4,28%
Argentina	13.599	12.267	68%	67%	32%	33%	8,21%	7,18%	1,61%	-0,41%
Brasil	34.255	34.368	58%	58%	42%	42%	23,34%	24,55%	3,65%	2,71%
Chile	4.266	4.053	69%	70%	31%	30%	12,91%	14,93%	3,86%	2,32%
Colombia	6.160	5.730	57%	58%	43%	42%	19,89%	13,94%	4,95%	-0,80%
Ecuador	1.026	922	61%	62%	39%	38%	17,67%	17,51%	-1,51%	-0,14%
España	28.268	28.943	65%	65%	35%	35%	15,38%	15,08%	2,48%	2,43%
México	1.840	2.096	68%	66%	32%	34%	6,07%	14,39%	1,65%	0,08%
Perú	5.185	4.559	66%	65%	34%	35%	6,77%	7,82%	3,38%	2,32%
Uruguay	632	580	50%	49%	50%	51%	32,20%	31,88%	2,37%	-0,94%
Resto (2)	840	908	69%	73%	31%	27%	25,17%	20,98%	0,00%	0,00%

La información hace referencia a un 100% de la plantilla total.

(1) Información de todos los países del Grupo Telefónica excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país.

(2) Dentro de Resto se incluyen a otros países como: Bolivia, Bruselas, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumanía, Suecia, Suiza, USA

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

### Cálculo de la brecha salarial

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

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

- » Salario Base Anualizado
- » Remuneración Variable a corto plazo: Bonos, comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados
- » Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año
- » Remuneración Variable a largo plazo: Incentivos (acciones) pagados

El alcance de este análisis considera a todos los empleados activos del Grupo Telefónica al 31 de diciembre del año correspondiente.

## 2.7. Inclusión digital

GRI 102-2

### PUNTOS CLAVE



Impulsar la inclusión digital y una digitalización centrada en las personas es una parte intrínseca de nuestro propósito como empresa.



Hemos sido reconocidos por la World Benchmarking Alliance como la primera operadora del mundo en el sector de la tecnología digital (TIC) por nuestro compromiso y trabajo por la inclusión digital.



Durante 2021, hemos potenciado los despliegues de redes de banda ancha, la formación en habilidades digitales y el desarrollo de soluciones que ayuden a las personas a aprovechar todos los beneficios de la nueva revolución digital.

### 2.7.1. Visión

La dependencia de los servicios digitales para el funcionamiento de la sociedad —desde el comercio hasta la educación— se ha acelerado en estos últimos años, en gran parte a raíz de la crisis sanitaria, y esta situación ha arrojado luz sobre lo poco preparados que están algunos sectores para aprovechar las ventajas y oportunidades que la revolución digital nos ofrece.

Por ello, la conectividad y la digitalización son y serán piezas fundamentales en el proceso de recuperación y reconstrucción.

La **transformación tecnológica y digital** puede eliminar obstáculos que hoy parecen insalvables. Las soluciones digitales han demostrado que pueden generar un impacto positivo abordando retos sociales y contribuyendo a transformar las comunidades e impulsar la economía.

En este sentido, la **inclusión digital**, definida como la expansión de la conectividad global y la adopción de los servicios digitales y el uso de nuevas tecnologías, es el principal catalizador que facilita el acceso a aquellas poblaciones que antes no estaban conectadas o a colectivos y grupos sociales que tienen dificultades para poder hacer uso de los nuevos servicios digitales.

### 2.7.2. Riesgos y oportunidades

Aunque el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones ha permitido en los últimos años conectar a una gran parte de la población mundial a Internet y a los nuevos servicios digitales, todavía existen retos y barreras que deben superarse para hacer desaparecer la brecha digital. Según estudios realizados por la GSMA, asociación internacional de operadores móviles, las cinco principales barreras que existen son:

1. **Disponibilidad de redes de alta velocidad** que permitan acceder a los servicios de banda ancha, principalmente en entornos remotos o rurales.

2. **Falta de conocimiento y habilidades digitales** por parte de la población.

3. **Asequibilidad**: la capacidad de los consumidores para poder pagar los nuevos servicios digitales.

4. **Relevancia y utilidad** de los nuevos servicios que hagan atractivo su uso.

5. Preocupación por la **seguridad y privacidad** de las soluciones tecnológicas y los riesgos derivados del uso de servicios *online*.

Además de estas barreras, debemos considerar los riesgos relacionados con regulaciones, cada vez más estrictas en materias asociadas a la digitalización, y con el acceso a las comunicaciones, que modifican el contexto en el que desarrollamos nuestras operaciones.

A pesar de la complejidad de algunos de estos retos y riesgos asociados, las oportunidades que se abren para la sociedad son enormes: **la digitalización**, como se ha demostrado durante la pandemia, **se ha convertido en un pilar fundamental del desarrollo económico**, de la salud, de la educación, de la gestión de las Administraciones públicas, etcétera. En este contexto, las empresas de telecomunicaciones nos hemos convertido en el 'sistema nervioso' de la sociedad, manteniendo a la sociedad y a la economía activas y conectadas y ofreciendo soluciones capaces de hacer frente a los grandes desafíos planteados.

Es, por tanto, una cuestión de oportunidad de crecimiento para nuestro negocio por las nuevas posibilidades que se abren al llegar a nuevos segmentos de mercado y también una cuestión de compromiso social por el impacto que tiene nuestra actividad y nuestros servicios en el desarrollo socio-económico de las regiones en las que estamos presentes.

### 2.7.3. Estrategia y compromisos

Como parte de nuestro propósito de **"hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas"**, tenemos el compromiso de llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo, sin dejar a nadie atrás, abogando por una **digitalización ética centrada en las personas**.

Así, nuestra estrategia pasa por conectar y digitalizar a la sociedad, facilitando que la mayor parte de la población tenga acceso a la tecnología y evitando la desigualdad de oportunidades que se pueda producir por la brecha digital.

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

Nuestras líneas de actuación para impulsar la inclusión digital se basan en cuatro pilares:



#### Acceso inclusivo

##### → Despliegue de conectividad

Garantizar que todas las personas tienen acceso a las redes de comunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales

##### → Accesibilidad

Asegurar que nuestros servicios digitales son accesibles para que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan hacer uso de los mismos

##### → Asequibilidad

Trabajar para que el coste no sea una barrera para usar las nuevas tecnologías, ofreciendo opciones y tarifas asumibles por toda la población



#### Capacitación en habilidades digitales

##### → Capacidades digitales básicas

Ofrecer nuestro conocimiento y capacidades para mejorar las habilidades digitales de las personas que más lo necesitan

##### → Capacidades digitales intermedias

El objetivo es formar en el conocimiento de herramientas de programación y tecnologías para mejorar las capacidades de toda la población

##### → Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas

Formar a jóvenes en las profesiones del futuro que requerirán de conocimientos avanzados en tecnología y comunicaciones



#### Innovación y servicios relevantes

##### → Innovación Sostenible: nuevos servicios con impacto social

Desarrollar nuevas soluciones y servicios innovadores que mejoren la vida de las personas y que sean útiles y relevantes

##### → Tecnología al servicio de las personas con discapacidad

Garantizamos que la tecnología se convierte en una herramienta clave para mejorar la vida de las personas con capacidades diferentes



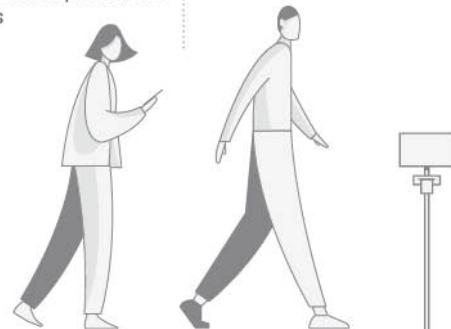
#### Uso seguro y responsable de la tecnología

##### → Privacidad y seguridad

Garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares más estrictos en materia de privacidad y seguridad para generar confianza en el uso de las nuevas tecnologías

##### → Uso responsable

Proteger y fomentar un uso responsable de la tecnología



### 2.7.3.1. Acceso inclusivo

El acceso a Internet y los nuevos servicios digitales son una pieza fundamental para alcanzar gran parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En este sentido, y para garantizar que todas las personas tienen acceso a la digitalización, trabajamos en varios ejes de actuación.

#### > Despliegue de conectividad

El despliegue de las redes de banda ancha de última generación, junto a medidas de impulso de la digitalización, tiene un impacto directo en el desarrollo socioeconómico y en la vida de muchas personas.

En concreto, el despliegue de fibra óptica y desarrollo de servicios digitales en zonas rurales podría llegar a **incrementar el ingreso medio anual por habitante hasta en un 3,9% o reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%** a través del fomento y la creación de empresas de servicios <sup>(21)</sup>.

La estrategia que seguimos se centra en las siguientes líneas de actuación:

#### Conectamos a los no conectados

Todavía millones de personas no tienen acceso a Internet o la conectividad de la que disponen es muy limitada, sobre todo en regiones rurales o de difícil acceso.

Por este motivo, lanzamos hace unos años el proyecto 'Internet para todos' en Latinoamérica, comenzando por Perú, en donde ya hemos conectado a miles de comunidades ubicadas en zonas remotas.

También en países como Brasil, Colombia o Alemania hemos anunciado planes de ampliación de cobertura e infraestructuras compartidas con otros operadores para poder dar servicio móvil de banda ancha y fibra a estas regiones.

#### Mejoramos y adaptamos las redes antiguas a las nuevas demandas sociales

Evolucionamos las redes de comunicaciones más antiguas para ofrecer la capacidad necesaria para una economía cada vez más digitalizada.

Los nuevos servicios digitales requieren de nuevas infraestructuras avanzadas que garanticen la capacidad suficiente para ser utilizados. Por este motivo, estamos actualizando y ampliando nuestras redes a tecnologías de última generación que ofrecen servicios de ultra-banda ancha (5G o fibra óptica).

#### > Accesibilidad

Una digitalización centrada en las personas debe enfocarse en el fortalecimiento de la confianza en el uso de la tecnología y en la capacidad de hacer un uso responsable de esta, logrando de este modo que nadie quede atrás por falta de acceso.

Actualmente, muchas personas con discapacidad no tienen acceso al mundo *online* como el comercio digital, soluciones financieras, servicios de salud, entretenimiento, etcétera. Por este motivo, trabajamos constantemente para facilitar el acceso a los servicios digitales: televisión, dispositivos, aplicaciones móviles o portales web.

- Televisión: nuestra plataforma Movistar+ dispone de una funcionalidad única en el mundo, que permite acceder a contenidos adaptados para personas con discapacidad auditiva y visual a través de la funcionalidad de Movistar+ 5S.
- Terminales y equipos móviles: trabajamos con fabricantes de terminales potenciando nuevas capacidades en los dispositivos móviles que los hagan cada día más accesibles y fáciles de usar para personas con diferentes discapacidades.
- Aplicaciones móviles y portales web: a través de nuestro marco de Diseño Responsable hemos incorporado como requisito la accesibilidad de nuestros desarrollos *online*, siguiendo las pautas definidas por la Web Accessibility Initiative (WAI) del organismo internacional World Wide Consortium (W3C).
- Desarrollo de soluciones innovadoras mediante la tecnología para facilitar la calidad de vida de las personas que tienen algún tipo de discapacidad.



[Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios](#)

#### > Asequibilidad

El despliegue de conectividad conlleva siempre un coste que repercute en los precios de los servicios que se ofrecen.

A pesar de que los costes de adopción de la banda ancha fija, y especialmente de la banda ancha móvil, se han reducido significativamente durante la última década, seguimos trabajando en nuevos modelos de negocio que nos permitan ofrecer tarifas cada vez más asequibles y que con ello garanticemos el acceso universal a los servicios de comunicaciones.

El servicio móvil de pago por uso, los paquetes específicos de banda ancha y los paquetes de servicios para pequeñas empresas y emprendedores son solo algunas de las herramientas clave que utilizamos en Telefónica para facilitar a toda la población el acceso a los servicios de telecomunicaciones.

En cada uno de los países en los que ofrecemos nuestros servicios, se analizan y buscan modelos de negocio que faciliten el acceso a todos los segmentos de la población y, en algunos de estos países, contribuimos al Fondo de Servicio Universal o colaboramos con las

<sup>21</sup> Fuente: Informe de Impacto del despliegue de fibra óptica en zonas rurales - Telefónica 2020.

administraciones públicas para ofrecer servicios subvencionados o regulados.

En concreto, el Fondo de Servicio Universal es un fondo de inversión pública cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La inversión se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.

### 2.7.3.2. Capacitación en habilidades digitales y nuevas tecnologías

Tenemos el compromiso de poner las grandes oportunidades que trae consigo la revolución tecnológica al servicio de la mayoría de las personas y sabemos que una pieza fundamental es garantizar que se tienen las competencias digitales necesarias para hacer un uso efectivo de los servicios digitales.

Además, toda la nueva revolución digital está cambiando irreversiblemente el mercado laboral y surgen nuevas necesidades y se demandan nuevas habilidades a los profesionales y trabajadores de muchos sectores industriales.

Por este motivo, como parte de nuestro propósito de compañía, desde la Fundación Telefónica y nuestra unidad de negocio –Telefónica Educación Digital–, **trabajamos cada día para ayudar a las personas a tener los conocimientos y competencias digitales necesarios para poder acceder a Internet** y hacer uso de los nuevos servicios, facilitando la educación en varios niveles:

#### > Formación en habilidades tecnológicas básicas

Trabajamos en iniciativas, tanto propias como en colaboración con terceros, para ayudar a que las personas que no tienen conocimientos básicos de las nuevas tecnologías, aprendan a hacer uso de estas. Destacamos los siguientes programas:

- **Digital mobil im Alter** (móvil digital para las personas mayores) en Alemania: programa de formación en el uso de terminales móviles como *tablets* o *smartphones* para personas mayores.
- **O2 Gurus**: personal comercial especializado que ayuda a resolver dudas sobre la tecnología y los servicios, así como a dar indicaciones y consejos para una mejor utilización de los equipos móviles.
- **Conecta Educación**: es un programa de formación (cursos y talleres) *online* personalizado que busca fomentar la transformación digital de la acción social y adaptado a diferentes grados de alfabetización digital y necesidades del mercado laboral.



#### > Formación en habilidades digitales intermedias

En este nivel de formación podríamos destacar el programa dirigido desde Fundación Telefónica –Conecta Empleo–, uno de los programas de empleabilidad más reconocidos: ofrece cursos *online* gratuitos, programas y herramientas digitales para formarse en los empleos más demandados.

Además, el programa cuenta con dos herramientas orientadas a facilitar las decisiones del usuario como son: 'Mapa del empleo', que ayuda a la elección de los cursos mostrando los empleos digitales más demandados, y el orientador profesional virtual, un *chatbot* basado en inteligencia artificial y *big data* que asesora a los participantes para que diseñen su itinerario profesional más adecuado.

El programa también incluye las Lanzaderas Conecta Empleo integradas por Lanzadera Conecta Empleo, 'Satélites de Empleo' y 'Alfabetización Digital'. Su objetivo es adaptar la orientación laboral a los retos de la era digital y a los continuos cambios del mercado laboral.

#### > Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas

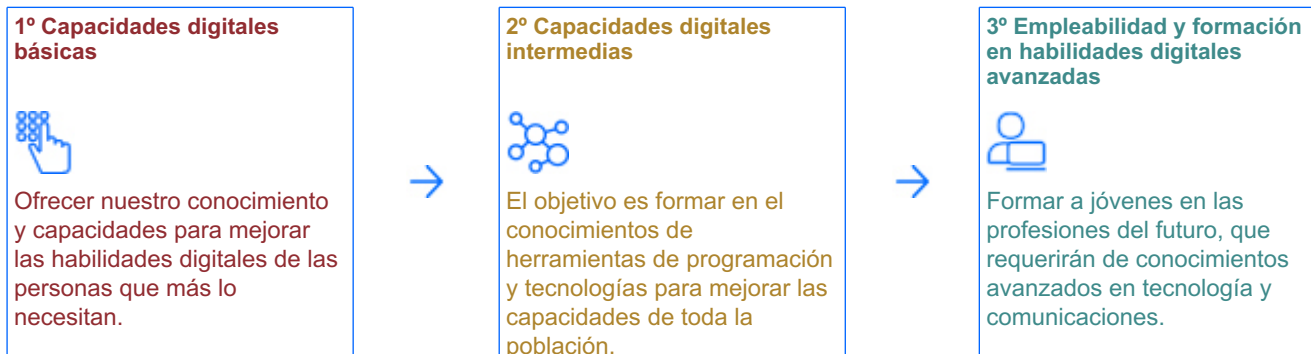
En este sentido, desde la Fundación Telefónica se ha llegado a un acuerdo con la organización internacional 'École 42' para impulsar el proyecto '42: Campus de Programación'. Esta iniciativa tiene como objetivo hacer de la formación digital una opción educativa atractiva y accesible para muchos jóvenes.

Basado en una metodología novedosa y probada en otros países, '42' ofrece formación gratuita y abierta. Su modelo educativo está basado en el aprendizaje entre iguales, además es participativo, gamificado y se desarrolla a través de la realización de proyectos de distintas ramas de la programación. Cada estudiante marca su ritmo de aprendizaje y prima el trabajo colaborativo para ofrecer una enseñanza en valores como el esfuerzo, la tolerancia a la frustración, la capacidad de superación y el trabajo en equipo.

*'42' ha sido reconocido en el Top 10 mundial de universidades con impacto real (WURI) por su alto nivel de excelencia en la formación de programación.*

## Capacitación en habilidades digitales

Queremos que todo el mundo tenga al alcance de su mano conocimientos sobre tecnología



### 2.7.3.3. Innovación y desarrollo de servicios relevantes para la sociedad

Tener acceso a las redes o asegurar que las personas disponen de las capacidades y conocimientos necesarios, es fundamental pero no suficiente para que todos estén dispuestos a hacer uso de las nuevas capacidades digitales. Es necesario que, además, **las soluciones, servicios y contenidos aporten valor en la vida diaria de las personas.**

El desarrollo de este tipo de soluciones y contenidos nos permite, además, ofrecer respuesta a retos sociales relacionados con, por ejemplo, la salud, la educación, el desarrollo económico rural o la seguridad, entre otras cuestiones.

Por ello, por un lado innovamos en nuevas gamas de servicios y, por otro, impulsamos que la tecnología se convierta en una herramienta clave en el desarrollo de una sociedad más inclusiva para aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad.

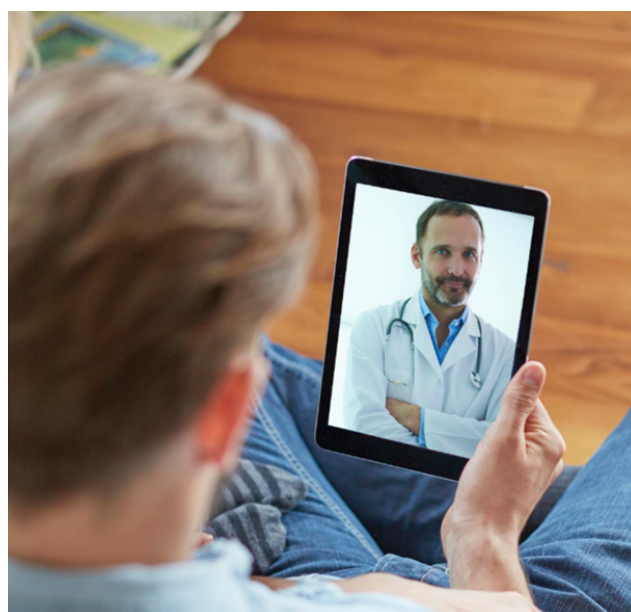
#### > Innovación sostenible: nuevos servicios con impacto social

##### Inclusión financiera

Facilitamos el acceso a préstamos y seguros a través de productos financieros móviles (Movistar Money), reduciendo de este modo las barreras existentes para acceder a financiación y recursos económicos.

##### Soluciones de salud

Acercamos la salud a las personas, apoyándonos en la tecnología, facilitando la conexión entre pacientes y profesionales de la salud con productos como Movistar Salud en España o Vida V en Brasil. De este modo contribuimos directamente a alcanzar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (Salud y Bienestar).



##### Digitalización del entorno rural

Servicios *Smart Agro*, que informan a los agricultores sobre factores como la humedad del suelo y el consumo de agua del terreno, permitiendo optimizar el riego y mejorar, así, el rendimiento de sus cultivos. Una solución concebida para impulsar un modelo de agricultura más sostenible capaz de enfrentar las dificultades provocadas por el cambio climático.

##### Soluciones de datos e inteligencia artificial

Servicios que buscan resolver problemas sociales o ambientales (**big data / IA for Social Good**): con aplicaciones para el seguimiento de enfermedades infecciosas o análisis de calidad del aire en grandes entornos urbanos.



## Servicios de seguridad

Productos que ayudan a garantizar la seguridad e integridad de personas y negocios, como la gama de servicios comerciales ofrecidos a través de Movistar Prosegur.

### > Tecnología al servicio de las personas con discapacidad

La tecnología se ha convertido en uno de los aliados principales de las personas con discapacidad y, por ello, queremos construir un mundo más accesible que garantice que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital. Este objetivo está alineado con el firme compromiso de ser una compañía más inclusiva: "queremos poner al cliente en el centro de todo lo que hacemos, sin dejar a nadie atrás".

Muestra de este compromiso es la adhesión de Telefónica a los principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad promovidos por la GSMA, que buscan cerrar la brecha digital de las personas con discapacidad a través de un marco de acción específico para operadores de telecomunicaciones.

Dicho compromiso se materializa en el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y en acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente.

En esta línea, y en el marco del proyecto global Telefónica Accesible, buscamos integrar en nuestra cadena de valor el concepto de 'Diseño para Todos' desde la concepción de nuestros productos y servicios a través del proyecto Diseño Responsable.

Además de la **formación y sensibilización** a las áreas responsables, conseguir soluciones tecnológicas que faciliten el acceso a la información a las personas con discapacidad requiere de la colaboración con asociaciones referentes en el ámbito de la discapacidad, que nos permitan conocer mejor las necesidades y demandas de este segmento. En España es el caso de Fundación ONCE e Ilusión o CNSE, entre otras.

Simultáneamente, trabajamos para garantizar una experiencia de usuario igualitaria para todos nuestros clientes, mejorando la **accesibilidad de nuestros canales de atención y comunicación**, tanto *online* como *offline*. En esta línea, garantizamos la accesibilidad de los *call centers* en algunas de nuestras operaciones, como Colombia o España, donde nuestros clientes con discapacidad auditiva pueden comunicarse a través de video-interpretación.

En lo que se refiere a las tiendas, ofrecemos servicio de video-interpretación en países como Chile o Brasil. Además, en Argentina desarrollamos e implementamos la herramienta de atención inclusiva API, que disminuye las barreras en la comunicación presencial con nuestros clientes a través de una aplicación. Adicionalmente,

formamos a los comerciales de nuestras operaciones en la atención específica a las personas con discapacidad.

En materia de terminales, informamos sobre las funcionalidades de accesibilidad de los nuevos dispositivos móviles de nuestro catálogo. De este modo, el cliente puede identificar los mejores terminales para superar dificultades visuales, auditivas, cognitivas o de destreza, a través de iconos.

### 2.7.3.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

El último hito relevante para reducir la brecha digital es ser capaz de generar confianza en los nuevos servicios y con ellos minimizar las preocupaciones y reticencias que puedan generarse sobre la seguridad, riesgos o privacidad de los servicios.

Por este motivo, se trabaja en dos líneas de acción que nos permiten abordar esta problemática desde una visión holística, no solo dando respuesta a todos los riesgos relacionados con la privacidad de la información o la seguridad de los servicios, sino además impulsando un uso responsable de las nuevas tecnologías, principalmente dirigido a los colectivos más vulnerables y que pueden verse más afectados por un uso inadecuado de los servicios, como son los menores.

### > Garantizamos la privacidad y la seguridad de las personas que acceden a los servicios digitales

La privacidad de los datos y la seguridad de nuestros servicios son dos elementos estratégicos dentro de la compañía.

Además de nuestras políticas y compromisos, también disponemos de soluciones comerciales como, 'Conexión Segura' que se ofrece con los dispositivos *smart wifi* y garantiza una navegación segura por Internet desde los dispositivos conectados a la red. El servicio gratuito filtra anualmente más de 250 millones de amenazas. Para más información de privacidad y seguridad accede al capítulo.



[Ir al capítulo 2.15. Privacidad y seguridad](#)

### > Fomentamos y formamos en el uso responsable de la tecnología

En esta línea de actividad, impulsamos la formación y concienciación de la población en el uso responsable y correcto de las nuevas tecnologías, así como la capacidad para saber responder adecuadamente ante intentos de fraude y vulneración de la privacidad o seguridad de las personas que usan los servicios. Para más información accede al capítulo de Responsabilidad en nuestros productos y servicios.



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

## Objetivos

### > Despliegue de conectividad

Para los próximos años nos planteamos ambiciosos objetivos para seguir desplegando la mejor y más eficiente conectividad:

- Alcanzar una cobertura de banda ancha del 90-97% de la población de nuestros principales mercados, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo de las zonas rurales.
- España: alcanzar un 100% de cobertura de fibra óptica para el año 2024.
- Alemania: 50% de población con 5G para 2022, además de impulsar el despliegue de fibra en municipios rurales en colaboración con otros socios. En los próximos seis años nuestra *joint venture* con Allianz tiene como objetivo ofrecer servicio a 2,2 millones de personas, predominantemente en zonas rurales, invirtiendo 5.000 millones de euros. Esto permitirá llegar a 50.000 Km de fibra óptica instalado en los próximos 6 años.
- Colombia: la nueva empresa creada entre Telefónica y KKR llevará fibra óptica al hogar (FTTH) a 4.3 millones de Unidades Inmobiliarias Pasadas (UIPs) en cerca de 90 ciudades en los próximos tres años.
- Brasil: FiBrasil (nueva *joint venture* creada entre el Grupo Telefónica y CDPQ) tiene el objetivo de llevar infraestructura de fibra a 5,5 millones de hogares y empresas en los próximos 4 años.
- Internet para Todos (Perú): se propone llegar a más de 6 millones de peruanos en localidades rurales de la costa, sierra y selva del país con cobertura de banda ancha móvil 4G.

### > Accesibilidad

Nuestro objetivo es asegurar la accesibilidad del 100% de nuestras soluciones digitales, para que puedan ser utilizadas por todas las personas independientemente de sus capacidades físicas.

### > Empleabilidad y formación en habilidades digitales

Nos hemos comprometido a que nuestra sede en Madrid (Distrito Telefónica) convierta sus 140.000 metros cuadrados en una red de edificios inteligentes conectados entre sí para optimizar el intercambio de información y tecnología y contará con capacidad para formar cada año a 100.000 personas en nuevas capacidades digitales.

### > Tecnología al servicio de las personas con discapacidad

En España nos hemos marcado el objetivo de que el **100% de los productos y servicios sean diseñados de forma integral con este enfoque a partir de 2022.**

### 2.7.4. Progreso en 2021

En 2021 hemos sido reconocidos por la World Benchmarking Alliance, organización internacional que evalúa a las 150 empresas más importantes del sector de la tecnología y las comunicaciones, como la primera empresa del mundo por nuestro compromiso con la inclusión digital.

*Hemos sido reconocidos en 2021 como la primera empresa del sector TIC a nivel mundial en el Digital Inclusion Benchmark.*

Entre los puntos más destacados de nuestro progreso en el ejercicio se pueden mencionar los siguientes:

### > Despliegue de conectividad

Al cierre del ejercicio alcanzamos una cobertura 4G/LTE de más del 90% de la población en los cuatro principales países en los que operamos.

Además, conseguimos llevar 5G a más del 80% de la población en España y estamos desarrollando un ambicioso proyecto en Alemania para cubrir todas las zonas rurales con tecnología de banda ancha.

Del mismo modo, hemos alcanzado acuerdos en Alemania, Colombia y Brasil para impulsar y acelerar los despliegues de fibra óptica, principalmente en zonas rurales y hemos comenzado a trabajar con Skydweller Aero Inc. para explorar el desarrollo de nuevas soluciones de conectividad que aceleren la expansión de cobertura móvil en regiones remotas.

Por otro lado, y siguiendo con el objetivo de seguir invirtiendo en conectar a los no conectados, emitimos dos bonos híbridos sostenibles, en febrero y noviembre, donde se incorporan como compromisos con la sociedad, el despliegue y la mejora de la conectividad de banda ancha en zonas desconectadas o cuya conectividad era limitada.

Por último, renovamos nuestra alianza con la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) hasta 2022 para impulsar la digitalización en la región de Latinoamérica, y con especial énfasis en el proyecto "Internet para Todos", donde participamos directamente junto a la CAF, Facebook y el BID Invest. Concretamente en Perú, a finales de 2021, 13.485 comunidades rurales tenían acceso a 4G, permitiendo la conectividad a más de 2,4 millones de personas.

## > Asequibilidad

Durante 2021 hemos invertido en el Servicio Universal en 7 países

### Servicio Universal (millones de euros)

	2020	2021
Argentina <sup>(1)</sup>	39	47
Brasil <sup>(2)</sup>	70	62
Colombia <sup>(3)</sup>	40	36
Ecuador <sup>(4)</sup>	3	3
España <sup>(5)</sup>	8	8
Perú	13	11
Venezuela	1	2

(1) Argentina: el valor reportado para el 2021 incluye solo aportes del período enero-noviembre.

(2) Brasil:

2020: FUST 272.159.651,65 y FUNTEL 136.079.828,11

2021: FUST 265.473.846,59 y FUNTEL 132.736.925,05

(3) Colombia: incluye los pagos derivados de los ingresos por la prestación de servicios de telecomunicaciones, más el uso de las frecuencias de espectro. Incluye un % recurrente pactado con el Ministerio por renovación de espectro móvil.

(4) Ecuador: Los pagos corresponden al 1% de Servicio Universal (FODETEL, Pago realizado de manera trimestral con base a los ingresos del trimestre previo). Incluye pagos por SMA, LDI, Portador y acceso a Internet.

(5) España: Los datos correspondientes a los ejercicios de 2020 y 2021 recogen ajustes de provisiones de ingresos de años anteriores a esa fecha, de acuerdo con la resoluciones definitivas recibidas por parte de la CNMC.

## > Capacitación en habilidades digitales

El programa '42' ha seguido su expansión en España y ya se encuentra activo en las ciudades de Madrid y en Urdúliz, Vizcaya, Málaga y Barcelona.

Miríadax se consolidó en 2021 como una de las cinco plataformas más importantes de *e-learning* a nivel mundial, siendo un referente de la formación *online* en español. Cuenta en la actualidad con más de 7,6 millones de alumnos registrados, más de un centenar de *partners* educativos y una comunidad docente formada por más de 3.500 profesores, y el programa de Profuturo superó los 19 millones de beneficiarios en 40 países.

Además, hemos continuado con nuestros programas de formación a personas mayores en competencias digitales ('Mobil im Alter' en Alemania) para evitar la exclusión digital, y hemos comenzado a dar prioridad en la atención telefónica a personas mayores en España, conscientes de que pueden tener dificultades en el uso de otros canales digitales.

## > Accesibilidad e Innovación

Durante 2021 potenciamos nuestras soluciones más emblemáticas para hacer frente a las necesidades de personas con discapacidad y mayores:

- Movistar+ 5S, la funcionalidad que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar+, aumentó su oferta de contenidos, ofreciendo en torno a 900 contenidos con triple accesibilidad.

- Mapcesible, la plataforma colaborativa para facilitar los desplazamientos e identificar la accesibilidad de edificios, locales y lugares turísticos, alcanzó a finales de 2021, 31.000 ubicaciones mapeadas.
- ViveLibre, servicio digital especialmente diseñado para potenciar la autonomía de las personas con necesidades de apoyo. En 2021 se comenzaron a desplegar los prototipos de los dispositivos de sensorización de ViveLibre Hogar, a través de los cuales se pretende generar modelos predictivos que permitan identificar alertas de manera proactiva y no intrusiva.
- Terminales (TPV) accesibles para los vendedores de la ONCE desplegados en 2021 que incorporan sistemas de conversión de texto a voz, soluciones de protección especiales para resistir caídas y condiciones climatológicas adversas, un escáner y lector de código de barras más potente y una pantalla en sistema braille, entre otras características de accesibilidad.

En relación a nuestros **canales de atención y comunicación**, la nueva página web corporativa, actualizada en 2021, mantuvo el cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0), en su nivel doble-A, establecidas por el W3C (Consortio de la World Wide Web).

Además, hemos ampliado el número de tiendas que cuentan con bucle magnético para personas con discapacidad auditiva en el Reino Unido y España, aumentando la oferta previa.

Por último, cabe destacar que en 2021 reforzamos la formación en materia de criterios de accesibilidad en áreas claves de la Compañía como Comunicación, Marketing o Marca.

## HITOS

- Telefónica ha sido reconocida en 2021 líder mundial en inclusión digital por la World Benchmarking Alliance.
- Al cierre del ejercicio superamos el 90% de cobertura 4G/LTE en nuestros principales mercados.
- Alcanzamos acuerdos en Alemania, Colombia y Brasil para impulsar y acelerar los despliegues de fibra óptica, principalmente en zonas rurales.

## 2.8. Derechos Humanos

### PUNTOS CLAVE

- ✓ **Tenemos un compromiso firme con el respeto y la promoción de los derechos humanos, supervisado al más alto nivel y con responsabilidades claras.**
- ✓ **Contamos con un proceso de debida diligencia y realizamos evaluaciones de impacto en todas las operaciones para identificar, prevenir, mitigar y remediar nuestro posible impacto en los derechos humanos.**
- ✓ **Hemos sido reconocidos por el Ranking Digital Rights como la primera telco del mundo por nuestro compromiso con los derechos humanos, la privacidad y la libertad de expresión.**

### 2.8.1. Visión

Son muchos los retos a los que nos enfrentamos como planeta y como sociedad. La crisis climática, la brecha digital, la desigualdad social o la vulneración de derechos de las personas son solo algunos de los ejemplos. Pero, afortunadamente, hoy más que nunca contamos con sólidos compromisos y herramientas para abordarlos a todos los niveles (gubernamental, empresarial y civil).





Desde el punto de vista empresarial, y más concretamente en Telefónica, queremos contribuir con la sostenibilidad y nos consideramos parte de la solución de muchos de esos retos. En concreto, en materia de derechos humanos, suscribimos la Declaración de los Derechos Humanos de 1948 y estándares posteriores como los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas de 2011 y asumimos la responsabilidad correspondiente de respetarlos y promoverlos.

Además, vamos más allá de nuestro ecosistema interno y velamos por el respeto de los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor. Para ello, llevamos a cabo diferentes iniciativas y tomamos medidas para el respeto, por parte de nuestros proveedores en la cadena de suministro y de nuestros clientes, a través del desarrollo de productos y servicios responsables.

### 2.8.2. Gobernanza

Hemos definido un modelo de gobernanza encabezado por el Consejo de Administración que involucra a todas las jerarquías y áreas relevantes de la compañía a nivel global y local (más información en el cuadro de abajo: Gobernanza en materia de DD.HH.) con la finalidad de garantizar que nuestro compromiso con los derechos humanos permea en el día a día del negocio y a todos los niveles.

## Gobernanza en materia de DD.HH.

 <b>Consejo de Administración</b>	<p><b>Periodicidad:</b> permanente</p> <p><b>Competencias:</b> Aprobación del Plan de Negocio Responsable (que incluye objetivos/proyectos en materia de derechos humanos)</p>
 <b>Comisión de sostenibilidad y calidad*</b>	<p><b>Periodicidad:</b> mensual</p> <p>*Comisión permanente del Consejo</p> <p><b>Competencias:</b> Supervisión del Plan de Negocio Responsable (y por lo tanto el tema de derechos humanos) a través de un reporte regular de la Oficina de Negocio Responsable</p>
 <b>Oficina de Negocio Responsable</b>	<p><b>Periodicidad:</b> supervisión permanente y reporte trimestral</p> <p><b>Competencias:</b> Definición y monitoreo del Plan de Negocio Responsable (y por lo tanto el tema de derechos humanos). Reúne a todos los directores de departamentos estratégicos de la Compañía y es liderada por la dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad</p>
 <b>Coordinación y diálogo con equipos a nivel local</b>	<p><b>Periodicidad:</b> permanente</p> <p><b>Competencias:</b> Diálogo continuo con los equipos locales para garantizar la implementación homogénea de la política de derechos humanos en la Compañía</p>

### 2.8.3. Políticas

Nuestras principales políticas y normativas de actuación interna relacionadas con los derechos humanos son

- Política Global de Derechos Humanos
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro  
Reglamento del Canal de Negocio Responsable
- Política Global de Privacidad
- Política Global de Seguridad
- Política de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Comunicación Responsable
- Política Ambiental Global
- Política Anticorrupción
- Reglamento Global ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes
- Principios de Inteligencia Artificial

### 2.8.4. Riesgos y oportunidades

Somos conscientes de que la naturaleza y el alcance de nuestro negocio supone que nos enfrentamos a riesgos de vulneración de los derechos humanos a lo largo de la cadena de valor.

La privacidad y seguridad de los datos, la libertad de expresión y las condiciones de trabajo decentes son algunos ejemplos de derechos sobre los que jugamos un papel esencial y debemos hacerlos respetar, interna (empleados) y externamente (proveedores y clientes).

Dicho esto, la conectividad es una herramienta fundamental para facilitar y promover los derechos de las personas, por ejemplo, a través del acceso a la información y del intercambio de ideas.

En Telefónica, vemos este potencial como una oportunidad para desarrollar productos y servicios que favorezcan el desarrollo económico y social.

### Derechos humanos en la cadena de valor



### 2.8.5. Estrategia y compromisos

Nuestra estrategia es llevar a cabo una debida diligencia a lo largo de toda la cadena de valor para respetar y promover los derechos humanos en todo el *footprint* de Telefónica. De este modo, gestionamos los riesgos y oportunidades que se derivan del análisis.

Para ello, contamos con un sistema de **debida diligencia** que nos ayuda a identificar, prevenir, mitigar y remediar nuestro impacto (potencial y real) en materia de derechos humanos.

### > La debida diligencia de Telefónica en Derechos Humanos

GRI 103, 102-29, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2, 412-3



Nuestro sistema de debida diligencia se basa en los Principios rectores para empresa y Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU). Tal y como se establece en los mismos, es esencial contar con un compromiso público con los derechos humanos aprobado al más alto nivel.

## > Fases de la debida diligencia

### 1. Política

Contamos con nuestra **Política Global de Derechos Humanos (fase 1)**, aprobada por el Consejo de Administración, cuyo objetivo es ratificar nuestra responsabilidad en relación con el respeto y la promoción de los derechos humanos y establecer unos principios generales. A partir de ella, derivan otras políticas y procedimientos internos (ver ejemplos en infografía mencionada anteriormente) que nos sirven de instrumentos para garantizar el respeto de los derechos humanos en aspectos más concretos.

### 2. Evaluaciones de impacto

Desde una perspectiva de gestión interna, el punto de partida son las **Evaluaciones de Impacto Globales de Derechos Humanos (fase 2)**. Se realizan cada tres/

cuatro años con la ayuda de expertos externos y en estrecha consulta con nuestros grupos de interés. El objetivo es conocer cómo nuestras actividades/relaciones comerciales y productos/servicios impactan en los derechos humanos y, sobre esta base, identificar los asuntos materiales que debemos trabajar.

Por otro lado, basándonos en las Evaluaciones Globales y en los asuntos materiales identificados en ellas, realizamos análisis más detallados:

- **Evaluaciones de riesgo anuales** en todos nuestros mercados conforme al proceso de la Gestión de Riesgos Corporativos (*Enterprise Risk Management*) de Telefónica.
- **Evaluaciones de impacto local** en aquellos casos en los que se considera relevante tener una visión más precisa de la situación nacional para abordar los riesgos en un contexto concreto.
- **Evaluaciones de impacto temáticas** cuando necesitamos tener una visión más acotada de un asunto porque hemos detectado un riesgo o preocupación especial.

## Proceso de evaluaciones de impacto en derechos humanos



### Asuntos prioritarios identificados en la Evaluación de Impacto Global: temáticas y colectivos impactados

	Despliegue de Red	Condiciones de productos /Servicios	Nuevas tecnologías y desarrollos relacionados con la inteligencia artificial	Empleados
<p><b>Actuación directa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propiedad</li> <li>Seguridad y salud</li> <li>Medioambiente</li> <li>Información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad y no discriminación</li> <li>Libertad de opinión y expresión</li> <li>Comunicación responsable</li> <li>Privacidad y seguridad de los datos</li> <li>Seguridad y salud</li> <li>Propiedad intelectual, industrial y derechos de autor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Privacidad</li> <li>Seguridad</li> <li>Igualdad y no discriminación</li> <li>Otros derechos susceptibles de ser afectados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad y no discriminación</li> <li>Seguridad y salud</li> <li>Condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo</li> <li>Libertad de asociación, diálogo social y derechos sindicales</li> <li>Lucha contra el trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud</li> <li>Trabajo infantil</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pueblos indígenas</li> <li>Comunidades locales</li> <li>Empleados propios</li> <li>Trabajadores en nuestra cadena de suministro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menores/ Mayores</li> <li>Mujeres</li> <li>Personas con discapacidad</li> <li>Otro grupo potencialmente discriminado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menores/Mayores</li> <li>Mujeres</li> <li>Personas con discapacidad</li> <li>Minorías étnicas</li> <li>Otro grupo potencialmente discriminado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empleados propios</li> <li>Menores/Mayores</li> <li>Mujeres</li> <li>Personas con discapacidad</li> <li>Minorías étnicas</li> <li>Otro grupo potencialmente discriminado</li> </ul>

<p><b>Actuación Indirecta</b></p>	<p><b>Cadena de suministro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Igualdad y no discriminación</li> <li>Derechos laborales</li> <li>Derechos asociados a minerales procedentes de zonas en conflicto</li> <li>Trabajo forzoso y otras formas modernas de esclavitud</li> <li>Trabajo infantil</li> </ul>	<p><b>Fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores en nuestra cadena de suministro</li> <li>Trabajadores migrantes</li> <li>Menores/Mayores</li> <li>Mujeres</li> <li>Personas con discapacidad</li> <li>Minorías étnicas</li> <li>Otro grupo potencialmente impactado</li> </ul>	

<p><b>Contribuye</b></p>	<p><b>Impacto medioambiental</b></p>	<p><b>Prácticas anticompetitivas</b></p>	<p><b>Responsabilidad fiscal</b></p>	<p><b>Brecha digital</b></p>	<p><b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b></p>	<p><b>Educación</b></p>
--------------------------	--------------------------------------	--	--------------------------------------	------------------------------	---	-------------------------

Temáticas
 Colectivos impactados

Tomando como punto de referencia nuestra evaluación de impacto global, hemos seleccionado algunas temáticas que son prioritarias para Telefónica y para las cuales llevamos a cabo acciones concretas que se desarrollan en el apartado de Progreso (ver abajo). Las temáticas son:





**Despliegue de red:** se trata del *core* de nuestro negocio, ya que la conectividad se basa en nuestras redes: la red fija y la red móvil. Por ello, es fundamental que las decisiones y acciones relacionadas con el despliegue de Red, que nos permiten dar servicio a nuestros clientes, hayan sido desarrolladas e implementadas respetando los derechos de los trabajadores involucrados en el despliegue de la misma, así como los derechos de las comunidades locales y los ecosistemas potencialmente afectados.

**Privacidad, libertad de expresión e información:** como empresa TIC que trata datos personales de sus clientes, usamos y protegemos su información con máxima seguridad, proporcionando transparencia y control sobre su uso y finalidad. El mismo compromiso con la privacidad y la libertad de expresión tenemos de cara a las peticiones que recibimos por parte de las autoridades competentes en relación a las interceptaciones de las comunicaciones, el acceso a metadatos, el bloqueo y la restricción de contenidos y las suspensiones geográficas y/o restricciones de servicio.

**Inteligencia artificial y big data:** la relación entre las personas y las máquinas es cada vez más estrecha y vinculante, por ello es elemental velar y vigilar por un desarrollo y uso ético de las nuevas tecnologías con la finalidad de que los avances tecnológicos no desvirtúen los derechos de las personas, sino contribuyan al desarrollo sostenible.

**Protección del menor:** el mundo digital ofrece muchas oportunidades. Los menores necesitan habilidades digitales así como herramientas concretas para disfrutar de estas oportunidades, proteger su privacidad y reputación *online* así como abordar posibles problemas como los contenidos inadecuados.

**Cadena de suministro:** es fundamental que prestemos especial atención a la gestión de la cadena de suministro por nuestro compromiso, su alcance y transcendencia; así como aunar esfuerzos para garantizar un correcto desempeño de nuestros proveedores en materia de derechos humanos.

### 3. Integración en procesos

En función de los resultados obtenidos en las distintas evaluaciones, adaptamos nuestras normativas y procesos internos (fase 3) para prevenir, mitigar y/o remediar los posibles impactos sobre los derechos humanos.

Cabe destacar dos procesos: Diseño Responsable, cuyo foco es la integración de criterios éticos y sostenibles (incluido el respeto por los derechos humanos) desde las fases de desarrollo inicial de cualquier producto o servicio; y, por otro lado, la formación en materia de DD.HH. a todos los empleados y áreas.

### 4. Evaluación y reporte

Llevamos a cabo **acciones de control y reporte (fase 4)** de una forma continuada. Para ello, monitorizamos los posibles riesgos relacionados con derechos humanos y evaluamos el grado de implementación de las mejoras surgidas de los planes de trabajo de las evaluaciones de impacto.

### 5. Mecanismos de reclamación y remedio

Uno de nuestros **mecanismos de reclamación y remedio (fase 5)**, el **Canal de Consultas y Denuncias**, permite que cualquier persona o entidad puedan manifestar su inquietud o queja sobre los derechos humanos, entre otros aspectos. Este canal nos permite, además de solventar la consulta, tomar las medidas adecuadas para reducir riesgos a través de nuestras políticas, procesos, etc.



Más información sobre nuestra debida diligencia en la web

### Objetivos

- 100% de nuestras operaciones con evaluación en materia de derechos humanos cada año.
- 100% de los proveedores de riesgo en materia de sostenibilidad (incluye DD.HH.) evaluados en EcoVadis en 2024.
- A partir de 2022, el 100% de nuestros productos y servicios desarrollados en España sigan el enfoque de responsabilidad por el diseño.
- Seguir manteniendo una posición de liderazgo en el Ranking Digital Rights.
- Incrementar el porcentaje de empleados formados en derechos humanos a través del curso de Principios de Negocio Responsable (dato actual 2021: 85%).

### 2.8.6. Progreso en 2021

#### > Debida diligencia

En 2021, hemos seguido trabajando en cada uno de los cinco pasos de nuestro proceso de debida diligencia.

El siguiente cuadro refleja nuestro grado de avance en los últimos años en este campo. Para este año, cabe destacar los avances en cuanto a la **actualización de las evaluaciones de riesgos de DD.HH. en todas las operaciones** y la realización de una evaluación específica en nuestro principal mercado: **España**.

Paso de debida diligencia	Hoja de ruta	Actividades
<b>1. Política</b>	Aprobada en 2013 Actualizada en 2019	Aprobada por el Consejo de Administración. Define un modelo de gobierno con responsabilidades claras. Se ajusta a las normas y estándares internacionales de derechos humanos. Cubre toda la cadena de valor. Disponible públicamente en varios idiomas. Comunicada interna y externamente. Implementación evaluada por Auditoría Interna. Recopilación de recomendaciones y mejoras para la siguiente actualización.
<b>2. Evaluaciones de impacto</b>	De forma continua desde 2013	Se lleva a cabo de forma regular, tanto a nivel global (2013 & 2018) como en todos los países a nivel local (11 países en 2021). Evaluaciones de riesgo en materia de derechos humanos en todos los países en 2021. Evaluaciones locales adicionales en Alemania (2019), Argentina (2019), Brasil (2019), Chile (2021/2022), Colombia (2019), Ecuador (2019), España (2020/2021), México (2021/2022), Perú (2021/2022), Uruguay (2021/2022), Venezuela (2019)) Complementado por evaluaciones adicionales/específicas para los temas más destacados. Realizado con expertos externos en materia de derechos humanos (p. ej. con BSR en 2013 y BHR en 2018 y 2021). Abarca negocio propio/relaciones comerciales y productos/servicios. En estrecha cooperación con grupos de interés a nivel global/local.
<b>3. Integración en procesos</b>	De forma continua	Las evaluaciones de impacto se presentan a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración y a la Oficina de Negocio Responsable para elaborar el Plan de Negocio Responsable. Integración de los resultados de las evaluaciones de impacto en las políticas y los procesos internos. <u>Ejemplos prácticos de integración de resultados de evaluaciones en procesos:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación obligatoria sobre derechos humanos para todos los empleados.</li> <li>• Se establecen los derechos humanos como 'riesgo básico' en el mapa de riesgos de la Compañía.</li> <li>• Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros, (proveedores, socios, etc.) y en acuerdos de inversión, <i>joint ventures</i>, fusiones y adquisiciones.</li> <li>• Auditorías <i>in situ</i> en materia de derechos humanos a proveedores, por ejemplo, en temas de salud y seguridad, trabajo infantil/forzado.</li> <li>• Proceso de escalación en caso de una crisis relacionada con los derechos humanos (por ejemplo, en temas de privacidad/libertad de expresión).</li> <li>• Implementación de 'Derechos humanos por Diseño'.</li> </ul> Adopción de políticas relacionadas con los derechos humanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de inteligencia artificial.</li> <li>• Política de Comunicación Responsable.</li> <li>• Código editorial de Movistar+.</li> </ul> Actualización de políticas/normativas para integrar/destacar temas de derechos humanos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Privacidad.</li> <li>• Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.</li> <li>• Reglamento de Peticiones por parte de autoridades competentes.</li> <li>• Manual de gestión de crisis.</li> </ul>
<b>4. Evaluación y reporte</b>	De forma continua	Plan de Negocio Responsable: reporte anual al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan (que incluye derechos humanos). Mapa de riesgos: monitorización continua de riesgos relacionados con derechos humanos en el mapa de riesgos. Evaluaciones de impacto: evaluación regular de nuestro desempeño en materia de derechos humanos mediante evaluaciones de impacto a nivel global/local. Informes anuales: reporte sobre desempeño en derechos humanos en el Informe integrado y en el Informe de Transparencia (asuntos de privacidad y libertad de expresión). Web corporativa: Información actualizada sobre desempeño en derechos humanos. Diálogo institucionalizado con grupos de interés a través de nuestro <i>Stakeholder Panel</i> . Participación en iniciativas <i>multistakeholder</i> como el UNGC, GNI, etc.
<b>5. Mecanismos de reclamación y remedio</b>	De forma continua	<b>Canal de Consultas y Denuncias</b> , que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable (explícitamente también sobre derechos humanos). <b>Reglamento sobre el Canal</b> (disponible públicamente) que garantiza un tratamiento uniforme, estipulando que las consultas deben ser respondidas y, siempre y cuando sea posible ofrecer soluciones/remedios en un plazo máximo de 6 meses. Las consultas del Canal sirven para actualizar las políticas, procesos, etc., en materia de derechos humanos.

Además, como iniciativas transversales que refuerzan y llevan a la realidad nuestros compromisos en materia de derechos humanos cabe destacar dos procesos:

### Derechos Humanos desde el diseño

GRI 102-29

En 2021, se ha seguido implementando el enfoque 'Derechos humanos desde el diseño'. Para ello, los jefes de producto llevan a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta en línea en la fase de diseño con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en derechos humanos como, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no-discriminación, inteligencia artificial o el impacto en grupos vulnerables, como los menores. Si se identifican riesgos, el producto o servicio se somete a un análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la empresa, a fin de evitar efectos adversos.

Derechos humanos desde el diseño forma parte de la iniciativa **Diseño Responsable de Telefónica**, que se desarrolla en el capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios.



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

### Formación en Derechos Humanos

Como en los años anteriores, impartimos formaciones generales para todos los empleados a través del **Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos** y una más específica para los profesionales (de las áreas Jurídica, Cumplimiento y delegados de Protección de datos, equipo de M&A, Asuntos Públicos, Relaciones Institucionales y Operaciones), cuyo trabajo puede tener un impacto mayor en los derechos humanos.

En relación a las **prioridades para Telefónica en materia de DD.HH.**, a las que se hace referencia en el apartado de Estrategia y compromisos, destacamos los siguientes avances:

#### > Despliegue de red

GRI 103

En 2021, seguimos implementando nuestras **guías para el despliegue de red responsable** en todos los países donde estamos presentes. Estas guías han sido desarrolladas en estrecha colaboración con nuestros equipos locales y establecen un conjunto de recomendaciones a seguir en las siguientes fases del despliegue de red: justificación del despliegue, planificación del despliegue, despliegue y operación de campo, operaciones de red y mantenimiento y retirada de la red.

En cada una de estas fases intervienen cuatro grandes bloques de DD.HH. prioritarios:

### Asuntos de Derechos Humanos en despliegue de red

#### 1. Derechos Humanos en el lugar de trabajo

El cumplimiento de los derechos humanos (DD.HH.) en el entorno más cercano de la Compañía recoge cuestiones relativas a la salud y seguridad, las condiciones laborales, la discriminación y la gestión de la diversidad.

#### 4. Derechos Humanos y la cadena de suministro

Los aspectos de DD.HH. relacionados con la cadena de suministro incluyen cuestiones relativas a los impactos que pueden ser causados de forma indirecta a través de los socios comerciales de Telefónica, relativos principalmente a incumplimiento en el lugar de trabajo, medioambiente o cuestiones sociales.



#### 2. Derechos Humanos y la sociedad

En torno a la sociedad se incluyen cuestiones relativas a la privacidad, la libertad de expresión y nuestras relaciones con las comunidades locales y pueblos indígenas, además de la disminución de la brecha digital en zonas rurales frente a las ciudades.



#### 3. Derechos Humanos y el medioambiente

Relacionados con DD.HH. y el medioambiente se incluyen aspectos relativos a impactos negativos en el medioambiente, como deforestación, contaminación de suelos y aguas y afección a la biodiversidad o impacto visual. Los dos últimos se producen principalmente en las fases de despliegue y mantenimiento de la red, aunque están íntimamente relacionados con la fase de planificación, donde todos los potenciales impactos se originan y también pueden evitarse o minimizarse.



Asimismo, contamos con herramientas transversales que contribuyen a minimizar el riesgo de impactos negativos y a maximizar los positivos:

- Formación en derechos humanos de los profesionales en todas las fases del proceso.
- Habilitación de canales de reclamación en todas las fases del proceso.
- Diálogo continuo con las comunidades locales.

## > Privacidad, libertad de expresión e información

Como parte de nuestro compromiso con la privacidad y la libertad expresión, en 2021 hemos publicado información en nuestro **Informe de Transparencia anual** sobre las peticiones que recibimos por parte de las autoridades competentes en relación a la interceptación de las comunicaciones, el acceso a metadatos, el bloqueo y la restricción de contenidos y suspensiones geográficas y/o restricción de servicio. En este informe, publicado en la página web de Telefónica, reportamos, para cada operadora, lo siguiente:

- El marco legislativo local que otorga poder legal a las autoridades competentes para realizar tales peticiones.
- Los nombres de las autoridades competentes que están legalmente facultadas para presentar tales peticiones.
- El número total de peticiones recibidas y rechazadas durante el año.
- El número total de accesos afectados por las peticiones.

Contamos con un Reglamento de peticiones por parte de las autoridades que establece un procedimiento uniforme para todas las empresas del Grupo sobre cómo evaluar y responder a estas peticiones (ver el resumen del reglamento en la página web de Telefónica, en el Centro de Privacidad y Seguridad).

Más información sobre Informe de Transparencia en la web corporativa de Telefónica en [telefonica.com/es/sostenibilidad-innovacion/privacidad-seguridad/informe-de-transparencia/](https://telefonica.com/es/sostenibilidad-innovacion/privacidad-seguridad/informe-de-transparencia/)

Muestra de nuestros avances en materia de privacidad y libertad de expresión es que en 2021, y por segundo año consecutivo, quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones del **Ranking Digital Rights (RDR)**, que evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión. En esta edición, se ha revisado la metodología, integrando indicadores sobre publicidad dirigida y sistemas algorítmicos de toma de decisiones.



Además, pertenecemos al Global Network Initiative (GNI). Durante este año, hemos participado en diferentes iniciativas relacionadas con el impacto del COVID-19 sobre la privacidad y la libertad de expresión. Como

miembro del GNI, pasamos con éxito el proceso de evaluación independiente del GNI. La evaluación positiva se basó en un informe de un asesor externo independiente (Deloitte) que examinó las políticas, los procesos, y el modelo de gobernanza de Telefónica para salvaguardar la libertad de expresión y la privacidad de sus clientes.

## > Inteligencia artificial y big data

Es innegable que la tecnología ofrece un abanico de infinitas posibilidades a la sociedad. El *big data* y la inteligencia artificial han irrumpido en nuestras vidas como avances con gran potencial que vinculan al hombre con la máquina para generar oportunidades.

No obstante, es importante que el desarrollo e implementación de dichas tecnologías se haga desde un punto de vista ético y responsable ayudando a generar sociedades más inclusivas y justas. Para garantizarlo publicamos nuestros Principios de IA, que plantean como base la utilización de 'IA responsable desde el diseño' y un modelo de gobernanza propio. En este contexto, a comienzos de 2021, lanzamos un curso, disponible para todos los empleados, sobre cómo aplicar y respetar los DD.HH. desde el diseño, que incluye consideraciones sobre el uso de la inteligencia artificial.



### Ejemplo práctico de gestión sobre el impacto de la IA en productos y servicios, incluyendo consideraciones de Derechos Humanos

Se ha realizado un análisis de diferentes productos y servicios con el objetivo de chequear si cumplen con nuestros Principios de IA. Se han aplicado los siguientes criterios de nuestros Principios de IA: justicia, transparencia, seguridad y privacidad, centrada en las personas y con la colaboración de terceros. Una vez que todos los productos y servicios seleccionados han sido evaluados, se realiza un diagnóstico de situación, se trabaja en solventar aquellos *gaps* identificados y se hace una reevaluación para ver cómo se han implantado correcciones o mejoras. La finalidad es conseguir que los Principios de IA permeen en todos los ámbitos en los que aplica y conseguir garantizar una IA ética desde el diseño.

## > Protección del menor

GRI 103

Además de continuar esforzándonos para hacer de Internet un lugar más seguro, del cual los niños puedan hacer un uso responsable y acorde a su edad, continuamos reforzando la defensa de los derechos de la infancia a través del análisis del impacto de nuestra actividad. Nos basamos en los Derechos del Niño y Principios Empresariales desarrollados por Unicef y utilizamos su herramienta de autodiagnóstico MO-CRIA

(Unicef Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool).

En 2021, seguimos implementando el plan de mejora que se desarrolló a partir del MO-CRIA 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; y las acciones inadecuadas de publicidad y marketing.

### > Cadena de suministro

Aunque nuestra gestión de la cadena de suministro se explica con más detalle en el capítulo dedicado a la misma, cabe destacar nuestro firme compromiso para que nuestros proveedores desarrollen su actividad respetando los derechos humanos.

Para alcanzarlo, en 2021, como todos los años, **exigimos que todos nuestros proveedores firmen la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro**, que establece unas obligaciones de cumplimiento contractuales en materia de derechos humanos. Además, realizamos un **análisis de riesgo** para identificar a aquellos proveedores que pueden conllevar un alto riesgo en materia de sostenibilidad, en general, y de derechos humanos, en particular, y se les somete a una detallada evaluación. Esta **evaluación de proveedores de alto riesgo** se realiza a través de la plataforma de EcoVadis. Además, verificamos el cumplimiento por parte de los proveedores más críticos a través de auditorías *in situ*.

Para realizar estas auditorías, contamos con el apoyo de la iniciativa JAC (Joint Audit Cooperation), en la cual se abordan específicamente temas como trabajo forzoso, trabajo infantil y/o minerales de conflicto.

### Ejemplo práctico de acciones correctivas: Auditorías y grupos de trabajo

Trabajamos para que se respeten los Derechos Humanos a lo largo de toda la cadena de valor. En el caso de los proveedores (*upstream*), nos aseguramos de que cumplan con sus obligaciones en la materia, entre otras cosas, a través de las auditorías. Algunas de las temáticas que se revisan en esas auditorías son: seguridad y salud, libertad de asociación, condiciones laborales y salariales, discriminación, trabajo forzoso o trabajo infantil.

Las auditorías nos ayudan a identificar posibles no-conformidades en materia de derechos

humanos por parte de nuestros proveedores directos e indirectos (nivel 2 y más). Un ejemplo concreto en 2021 fue la identificación de que las horas extras superaban los requisitos legales en una fábrica de uno de nuestros fabricantes de productos electrónicos en Asia. Como acción correctiva, se acordó que los contratos de trabajo deberían exigir la firma de las horas de trabajo para que las extras no puedan superar las 36 horas mensuales. Con esta acción correctiva implementada, las horas extras de los trabajadores ahora cumplen con la normativa (se recogen más ejemplos de acciones correctivas en la tabla del apartado "*detalles de auditorías de JAC*" en el capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro).

Además de las auditorías, formamos parte de un grupo de trabajo especializado en DD.HH. dentro de la iniciativa sectorial JAC. Este grupo de trabajo se creó en 2021 y analiza tendencias, nuevas regulaciones o riesgos concretos de DD.HH. en la cadena de suministro TIC y, de forma proactiva, lleva a cabo diferentes iniciativas para paliar cualquier tipo de deficiencia identificada.

Además, fomentamos las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro a través de varias iniciativas de *engagement* con nuestros proveedores como el **Supplier Development Programme**.



Más información sobre el programa en capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro



### HITOS

- Evaluación de riesgo en DD.HH. en todas nuestras operaciones.
- Integración de aspectos de DD.HH. en el proceso de Diseño Responsable.
- Primera telco en el Ranking Digital Rights 2021.

## Resumen de indicadores clave

	2020	2021
Nº de empleados formados en derechos humanos a través de nuestro curso de Principios de Negocio Responsable (desde su lanzamiento) <sup>(1)</sup>	103.934	88.815
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos	100	100
Nº de auditorías <i>in situ</i> de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad)	10.090	10.721
Nº de consultas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos a través del Canal de Negocio Responsable <sup>(2),(3)</sup>	3	2
% de acuerdos de inversión significativos <sup>(4)</sup> firmados por Telefónica S.A. con cláusulas de DD.HH.	No hubo acuerdos de inversión significativos	100 %

**Nota:**

<sup>(1)</sup> Para mejorar la calidad del dato, en 2021 se ha actualizado la metodología de cálculo (vs 2020)




<sup>(2)</sup> Las denuncias fundadas del canal interno de denuncias relativas a aspectos de Derechos Humanos como privacidad, acoso laboral y discriminación se recogen en el capítulo de Ética y Cumplimiento (mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia).

<sup>(3)</sup> Las consultas/reclamaciones recibidas sobre Privacidad y Libertad de Expresión se recogen en la tabla Resumen de indicadores clave sobre privacidad y seguridad el capítulo 2.15 Privacidad y Seguridad

<sup>(4)</sup> Acuerdos de inversión significativos son aquellos firmados por Telefónica S.A. a nivel corporativo durante el periodo de reporte que le hayan llevado a una posición de control de otra entidad y hayan conllevado un proyecto de inversión de capitales material para las cuentas financieras. De acuerdo con dicha definición, con fecha 4 de agosto de 2021, Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech, SLU ("Telefónica Tech") adquirió la mercantil Cancom, Ltd y sus filiales (el 'Target') en virtud de un contrato de compraventa de acciones celebrado el 28 de julio de 2021 (en adelante, el "SPA"). En virtud del SPA, y como parte esencial de la transacción, los vendedores debían declarar y garantizar, entre otros asuntos, que el Target había sido operado de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables, incluyendo declaraciones específicas sobre asuntos relacionados con los derechos humanos y fundamentales,

## 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

### PUNTOS CLAVE

-  Hemos mantenido nuestros niveles de disponibilidad y calidad de red durante la pandemia, a pesar de incrementos de tráfico extraordinarios.
-  Seguimos impulsando nuestro compromiso con el uso responsable de la tecnología con el objetivo de no dejar a nadie atrás en el desarrollo de la sociedad digital.
-  El marco de Diseño Responsable ya está funcionando en Telefónica de España y desplegándose en otras operaciones, para asegurar que todos nuestros productos cumplan con criterios éticos y de sostenibilidad.

### 2.9.1. Visión

Telefónica tiene una gran capacidad para influir y aportar valor al desarrollo socioeconómico a través de los productos y servicios que ofrecemos. Nuestras soluciones tecnológicas y nuestras redes de comunicación pueden generar un gran impacto positivo tanto en la sociedad (ver capítulo 2.7. Inclusión digital), como en la protección del medioambiente (ver capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart).



[Ir al capítulo 2.7. Inclusión digital](#)

[Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart](#)

Sin embargo, esta contribución no sería completa si no aseguramos que, además de aportar valor, nuestros servicios **cumplen con todas las regulaciones y normativas** en materia de seguridad, privacidad y salud, además de ofrecer soluciones que van más allá y permiten a nuestros clientes utilizar los servicios digitales con seguridad y confianza.

Por este motivo, el diseño, la comercialización y el uso de nuestros productos y servicios requieren de una estrategia global y un compromiso firme por parte de toda la organización para garantizar que están alineados con el propósito y los valores de la Compañía.

El modelo de trabajo que hemos definido para asegurar un diseño y uso responsable de nuestros productos y servicios abarca las siguientes líneas de acción:

- **Calidad y disponibilidad de red:** nuestra responsabilidad es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las

24 horas del día desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.

- **Campos electromagnéticos:** cumplimos los límites de emisiones radioeléctricas en todas nuestras estaciones base, garantizando así unos niveles de exposición totalmente seguros para la salud.
- Realizamos un minucioso trabajo para garantizar **la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad** de nuestros productos y servicios. Asimismo, ofrecemos a nuestros clientes **servicios de seguridad** que ofrecen una propuesta de valor que permite acompañarlos en un entorno con la seguridad como atributo indispensable.
- **Diseño Responsable:** garantizamos la incorporación de nuestros valores corporativos y requisitos en materia de sostenibilidad desde la definición del producto y a lo largo de todo el ciclo de desarrollo.
- Fomentamos el **uso responsable de la tecnología**, especialmente dirigida a aquellos colectivos más vulnerables y que pueden verse más afectados por un uso fraudulento o inadecuado de Internet y/o de las pantallas.

### 2.9.2. Riesgos y oportunidades

La tecnología ha demostrado ser una herramienta muy valiosa para abordar los grandes problemas sociales y ambientales, pero a la vez, en función del uso que hagamos de ella, puede generar una serie de **riesgos que deben ser gestionados y minimizados**. Entre ellos, podemos mencionar las noticias falsas, la tecnoadicción, el ciberacoso, el uso inadecuado del potencial que ofrece la inteligencia artificial, los problemas asociados con residuos electrónicos o la brecha digital.

Además, en un mundo en el que las ciberamenazas son inevitables, abordamos con soluciones tecnológicas (a través de Telefónica Tech, como proveedores de servicios de seguridad gestionada inteligente) desde la preparación y prevención de los riesgos que se pueden generar hasta la detección, respuesta y recuperación del daño ocasionado, garantizando de este modo la ciber-resiliencia de nuestros clientes y su negocio.

Sin embargo, si miramos **las oportunidades** que se generan por el diseño y uso de las soluciones digitales de una forma responsable y segura, las nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, los servicios de ciberseguridad o el *big data* están demostrando ser herramientas muy potentes en ámbitos tan diversos como las recomendaciones de contenido, el reconocimiento de imágenes, la reducción de ciberataques y fraudes *online*, la traducción automática, los diagnósticos médicos, los vehículos autónomos, el ámbito jurídico, la educación o el transporte y la logística, por nombrar solo algunos.

Estas soluciones no solo se utilizan en los negocios sino también para fines sociales como un mejor entendimiento y reducción de los efectos del cambio climático, los desastres naturales, las pandemias o el análisis de los problemas migratorios.

También debemos destacar el valor que tiene para la empresa ofrecer servicios confiables que garantizan la seguridad y salud de nuestros clientes y que ofrecen unos niveles máximos de **calidad**. Todo ello junto con la integración de requisitos de accesibilidad, ecodiseño, de transparencia o principios éticos en el uso de algoritmos inteligentes, está permitiendo a Telefónica ofrecer soluciones cada vez más innovadoras, diferenciales y comprometidas con el desarrollo sostenible.

### 2.9.3. Calidad y disponibilidad de la red

Es un imperativo para todas las personas que trabajamos en Telefónica el cumplimiento de todas las normativas, tanto nacionales como internacionales, para asegurar la calidad de nuestros productos.

En este contexto, como empresa de telecomunicaciones y tecnología, tenemos la **obligación de garantizar la máxima calidad** tanto en nuestras redes de comunicaciones como en los nuevos productos y servicios digitales que desarrollamos, comercializamos y ofrecemos a nuestros clientes.

Nuestra responsabilidad es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las 24 horas del día, desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.

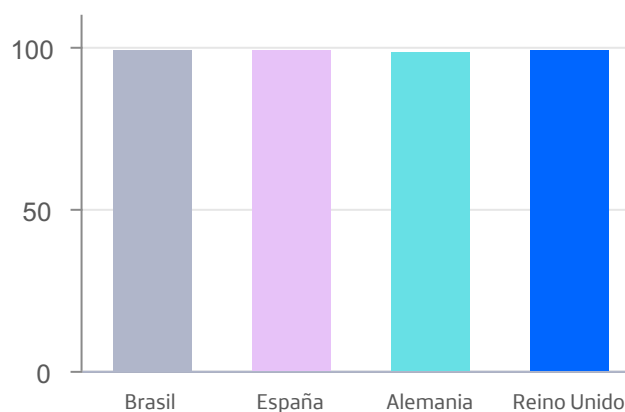
La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) define la calidad del servicio como el efecto global de su calidad de funcionamiento, lo que determina el grado de satisfacción de un usuario. Nuestro compromiso con los clientes es garantizar un servicio óptimo, sin interrupciones, y ser transparentes sobre el estado de nuestras redes en todo momento, incluso durante las situaciones más adversas.

Para asegurar la calidad y el servicio ofrecido realizamos una **evaluación y monitorización continua de las comunicaciones fija y móvil**, lo que nos permite garantizar en todo el momento la disponibilidad de nuestro servicio y dar respuesta inmediata a posibles incidencias que surjan.

Nuestro compromiso con la disponibilidad y calidad de red se ha visto más reforzado que nunca durante la crisis global provocada por el COVID-19. El tráfico que han soportado nuestras infraestructuras ha sufrido **incrementos superiores al 50%** en los peores momentos de la pandemia, en comparación con el tráfico registrado años anteriores en las mismas fechas. También en 2021, los datos de red fija y móvil siguieron creciendo a un ritmo interanual elevado de un 40%. A pesar de ello, hemos mantenido nuestros niveles de calidad y servicio cuando más se necesitaban.

La educación, muchas actividades laborales, la atención sanitaria, actividades comerciales, etcétera, se han podido mantener de forma *online* a través de nuestras redes, demostrando que la apuesta realizada durante todos estos años por disponer de una de las infraestructuras de banda ancha más eficientes y desarrolladas del mundo, merecía la pena.

#### Disponibilidad de red durante el año 2021\*



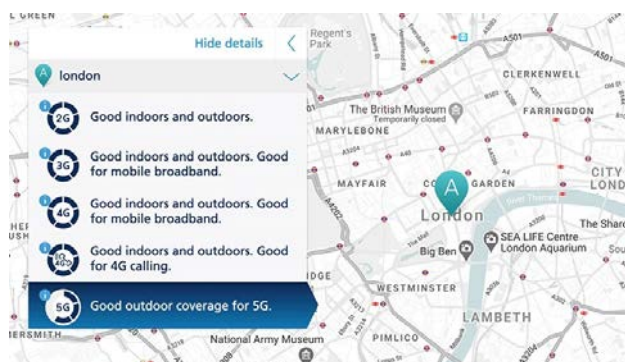
\*Red fija/móvil en Brasil y España. Red móvil en Alemania y Reino Unido.



*La conectividad es la base de nuestro negocio y por ello realizamos una fuerte inversión en infraestructuras resilientes y de calidad con la finalidad de que cada día más hogares tengan la oportunidad de acceder al mundo digital.*

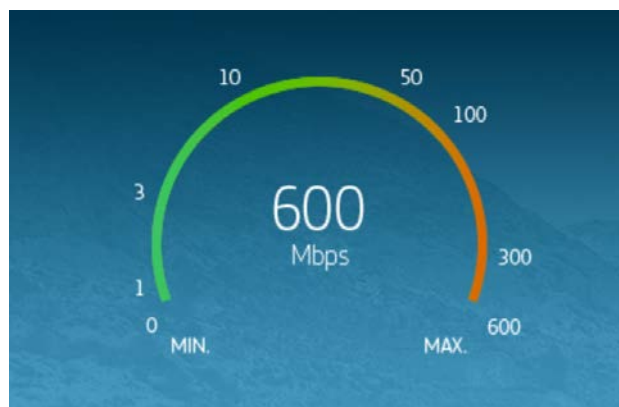
Por otro lado, **somos transparentes** y publicamos periódicamente información sobre la calidad de nuestro servicio. De esta forma, facilitamos a través de nuestros portales la comprobación *online* del **estado de la red en tiempo real**.

### Ejemplo de estado de red en tiempo real de O2



También informamos de la **velocidad de subida y de bajada** de la conexión a Internet desde cualquier ubicación (ejemplo: Movistar Test Velocidad). De este modo, el usuario dispone de información de calidad permitiendo una mayor eficiencia de uso de la conectividad, así como una identificación temprana de posibles incidencias.

### Movistar Test de Velocidad



Así, relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas —tales como la gestión de la contratación, mantenimiento, conexión o facturación— con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (**velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad**, etcétera), se pueden determinar un conjunto de parámetros —observables y susceptibles de ser medidos— capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

En cualquier caso, somos conscientes de que **fenómenos naturales**, factores externos, fallos de energía, etcétera, pueden provocar interrupciones puntuales localizadas del servicio. Para reducir en la medida de lo posible la duración de la incidencia, trabajamos continuamente creando mayor resiliencia.

A continuación se expone un cuadro con **situaciones críticas** que se han generado durante el último año y que han afectado a nuestro servicio:

## Situaciones críticas por países

### ALEMANIA (LOCAL) Enero de 2021

<b>Crisis</b>	<b>Interrupción del servicio de buzón de voz en todo el país</b>
Tipo de crisis	Fallo <i>software</i> durante migración del buzón de voz
Impacto	Indisponibilidad del servicio de buzón de voz durante 4 horas y 30 minutos por un fallo de <i>software</i> durante proceso de migración (no se podía acceder al buzón de voz ni por parte del titular, ni por las personas llamando al titular).
Actuaciones	Restauración del servicio reiniciando el proceso de distribución del buzón de voz.

### BRASIL (LOCAL) Octubre de 2021

<b>Crisis</b>	<b>Indisponibilidad del servicio de datos móviles en el estado de Sergipe</b>
Tipo de crisis	Fallo servicio de datos móviles
Impacto	Caída del 100% en el tráfico de datos 2G, 3G y 4G durante 3 horas y 10 minutos en el estado de Sergipe por indisponibilidad simultánea de las 3 redes que dan servicio a Sergipe.
Actuaciones	Se estabiliza el servicio tras la recuperación del cable óptico de una de las redes (tramo entre Aracaju - Sergipe e Itabaianinha - Sergipe).

### ESPAÑA (LOCAL) Enero de 2021

<b>Crisis</b>	<b>Fallo de suministro en la central del barrio de Pilar de Madrid como consecuencia del temporal Filomena</b>
Tipo de crisis	Avería de larga duración de la compañía suministradora
Impacto	Problemas de servicio en el Barrio del Pilar de Madrid por un fallo eléctrico ajeno a Telefónica en la central de este barrio como consecuencia de los efectos del temporal Filomena.
Actuaciones	Instalación de un generador de emergencia para alimentar la central.

### ESPAÑA (LOCAL) Junio de 2021

<b>Crisis</b>	<b>Problemas emisión y recepción de llamadas para clientes corporativos</b>
Tipo de crisis	Fallo <i>software</i>
Impacto	Mala calidad y temporizaciones en la emisión y recepción de llamadas para clientes corporativos durante tres horas.
Actuaciones	Servicio recuperado tras ampliar la memoria y reiniciar los PayLoad en los nodos y reiniciar uno de los balanceadores.

### REINO UNIDO (LOCAL) Marzo de 2021

<b>Crisis</b>	<b>Interrupción del servicio de voz en Birmingham &amp; West Midlands</b>
Tipo de crisis	Corte de energía
Impacto	El corte de energía duró menos de una hora dejando sin servicio de red móvil a clientes afectados en Birmingham & West Midlands.
Actuaciones	Los servicios se restablecieron automáticamente sin intervención.

Adicionalmente a estas incidencias en el servicio de red, por la gravedad de la situación se han producido situaciones que son gestionadas directamente por el comité de crisis global de Telefónica.



[Ir al capítulo 2.15 Privacidad y seguridad](#)

## Progreso en 2021

Siguiendo el estándar internacional SASB (Telecommunication Sustainability Accounting Standard), evaluamos una serie de indicadores relativos a la calidad y transparencia de nuestros servicios. Estos cálculos, por las particularidades de cada tecnología, solo pueden realizarse en función de esta y los resultados dependen de la geografía de las regiones donde se encuentra operando el servicio.

En 2021 hemos ampliado el alcance de los indicadores de SASB incorporando en la evaluación el conjunto de los servicios (voz, datos y televisión), tanto para la red fija como para la red móvil de Telefónica España.

Del análisis de los indicadores de frecuencia y duración media de las interrupciones (TC-TL-550a.1), se concluye que la disponibilidad de servicio fue superior al 99,9%.

## Indicadores SASB

		2021
TC-TL-520a.2 (*)	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	ADSL: 14,854 Mbps FTTH: 611,152 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	ADSL: 14,854 Mbps FTTH: 611,152 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
TC-TL-550a.1 (*)	RED FIJA: frecuencia media de interrupción del sistema.	2
	RED MÓVIL: frecuencia media de interrupción del sistema.	40
	RED FIJA: duración media de la interrupción del cliente.	3,78 h
	RED MÓVIL: duración media de la interrupción del cliente.	0,02 h

(\*) Datos correspondientes a Telefónica España.



[Ir a 2.17. Anexo: Tabla de cumplimiento SASB](#)

## 2.9.4. Campos electromagnéticos

GRI 103

En todos los países en los que operamos cumplimos los **límites de exposición** a emisiones electromagnéticas establecidos por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP por sus siglas en inglés) basándose en evidencias científicas.

El cumplimiento de estos estándares, recientemente revisados y actualizados, garantizan que desplegamos una red segura, incluida la de 5G, ya que dichas directrices están avaladas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU).

Monitorizamos el cumplimiento de estos límites en todas las operaciones y verificamos que todos los terminales y equipos que ofrecen nuestro servicio cumplen los estándares internacionales de seguridad que incluyen valores de SAR (Specific Absorption Rate).

Contamos, además, con un Manual de Buenas Prácticas que recoge todas aquellas iniciativas llevadas a cabo dentro del grupo en los distintos países en los que operamos, con el objeto de que sirva de guía a todos nuestros equipos. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio. En este contexto, trabajamos en coordinación con las instituciones y operadoras con el objeto de tener una estrategia de comunicación y diálogo que ayude a la población en general a detectar *fake news* sobre la tecnología 5G.

Todos los empleados de Telefónica tienen acceso, a través de la herramienta de formación *online*, al curso 'Telecomunicaciones móviles y la sociedad', tanto en español como en portugués y en alemán. El curso

comprende cuatro módulos en los que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y de qué manera cumplimos las diferentes normativas. Asimismo, se expone, desde el punto de vista científico, la situación actual y los últimos avances en torno a los campos electromagnéticos. Este curso forma parte del paquete de bienvenida en la mayoría de nuestras operadoras locales.

### > El estándar 5G

Las frecuencias electromagnéticas utilizadas para 5G son parte del espectro de radiofrecuencias que se ha investigado exhaustivamente en términos de impactos en la salud durante décadas, esto es, más de 50 años de investigación científica sobre los posibles efectos de las señales de radio utilizadas para teléfonos móviles, estaciones base y otros servicios inalámbricos, incluidas las frecuencias planificadas para exposiciones de 5G.

Los resultados de los estudios han sido analizados por muchos grupos de revisión de expertos. Todos coinciden en decir que no hay evidencia para afirmar que la exposición por debajo de las directrices establecidas por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante conlleva riesgos conocidos para la salud, tanto para adultos como para niños.

### > Compromiso con la investigación

La investigación científica en este asunto es prioritaria para la Organización Mundial de la Salud. De la misma manera, el programa de investigación de la Unión Europea contempla distintos proyectos en este ámbito con el objeto de dar respuesta a los posibles efectos sobre la salud de los campos electromagnéticos.

En Telefónica seguimos de cerca estas iniciativas y apoyamos la investigación de la Agencia Federal Alemana para la Protección de la Radiación (BfS) sobre la aparición de leucemia en modelos de animales predispuestos y que han sido expuestos a campos magnéticos. En concreto, respaldamos al grupo de investigadores científicos españoles del Centro Oncológico de Salamanca (CSIC) que trabajan en este estudio. Con una duración de tres años, arrojará resultados en 2023.

### Progreso en 2021

En 2021 realizamos 44.492 mediciones en nuestras estaciones base.

Estas siempre han estado por debajo de los niveles ICNIRP en todos los países en los que operamos, incluso en aquellos que no cuentan con una regulación propia.



HITOS

→ **Nuestras antenas móviles cumplen con los niveles de emisiones radioeléctricas establecidos por ICNIRP.**

## 2.9.5. Productos y servicios

### > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios

GRI 103, 416-1, 416-2

Desde Telefónica realizamos un minucioso trabajo para garantizar la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad de nuestros productos.

Por eso aplicamos todos los protocolos necesarios, con el fin de asegurar que **el 100% de los productos y servicios que comercializamos cumplen tanto los estándares internacionales como las legislaciones locales** de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Estos certificados afectan de una forma u otra a la calidad, la seguridad y la experiencia de usuario de los clientes y, en muchos casos, vamos más allá de lo que exige la ley. En 2021 no se detectó ningún incumplimiento en estas materias en ninguna región.

Además, en Telefónica exigimos a los proveedores de terminales, no solo para los mercados europeos sino para todos aquellos en los que operamos, **el certificado de RoHS** (Restriction of Hazardous Substances, version 3), que restringe el uso de ciertas sustancias peligrosas (plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB, PBDE...) en aparatos eléctricos y electrónicos y el **SAR** (Specific Absorption Rate) de los móviles, asegurando que en ningún caso presentan un peligro para la salud de nuestros clientes. También exigimos que los dispositivos que comercializamos cuenten con el certificado **GCF** (Global Certification Forum), que garantiza la correcta funcionalidad de la conexión con la red móvil –incluyendo las llamadas de emergencia–.

Sobre el resto del equipamiento desplegado en entorno residencial asociado a los accesos de red fija (*Routers* - HGU's, Amplificadores – Repetidores Wi-Fi, Movistar Home, etcétera), cumplimos con todos los estándares internacionales comunes que también aplican a este tipo de dispositivos, como puede ser el **marcado CE** o el **RoHS**, así como las legislaciones locales exigidas en cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Pero, además, vamos un paso más allá en nuestro compromiso con la seguridad de nuestros productos, gracias a las inspecciones y auditorías que se realizan directamente en los fabricantes como parte de todo el proceso de desarrollo.

De este modo garantizamos la calidad de las instalaciones, sus procesos de control de calidad, la utilización de materiales no dañinos, las normas de seguridad en las instalaciones, etcétera.

Los cuatro tipos **principales de inspecciones** que solicitamos son:

- Informe general de calidad (Quality System Audit).
- Informe General de Procesos (Quality Process Audit).
- Análisis de la cadena de suministro (Supply Chain Analysis).



[Ir al capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro](#)

- Inspección de *batch* de fabricación (Pre-Shipment Inspection):
  - Principales componentes utilizados (validación del BoM).
  - Validación de versión de Firmware implementado.
  - Verificación de etiquetas, manuales, cables y PSU.
  - Verificación de versión de PCBA utilizada.
  - Verificación de *housing* utilizado.

## Progreso en 2021

En relación con nuestras evaluaciones de calidad y certificación de equipamientos y dispositivos, durante el año 2021 no se detectó ningún incumplimiento en ninguna de las regiones en las que operamos.

## > Servicios de Seguridad

En Telefónica impulsamos que todos los terminales con sistema operativo Android vendidos en nuestras operaciones reciben las actualizaciones de Google en materia de seguridad durante tres años.

Por otro lado, desde Telefónica Tech –la unidad que engloba los negocios tecnológicos de ciberseguridad, *cloud*, IoT y *big data* y que fue creada a finales de 2019– estamos contribuyendo a reducir la brecha digital entre empresas con servicios y soluciones personalizadas. En el caso de *cloud* y ciberseguridad, ofrecemos una única propuesta de valor que permite acompañar a nuestros clientes en un entorno *multicloud* con la seguridad como atributo indispensable.

En Telefónica Cybersecurity and Cloud Tech, conscientes de las necesidades de nuestros clientes, hemos reforzado nuestras capacidades apostando tanto por el crecimiento orgánico como por la incorporación de nuevas compañías, para afianzarnos como la compañía líder en transformación digital.

Dedicamos toda nuestra experiencia y esfuerzo a la creación de productos innovadores en ciberseguridad con el fin de estar siempre por delante de los atacantes, una amenaza creciente en nuestra vida digital.

Nuestros servicios globales están diseñados para favorecer la migración de nuestros clientes hacia una *cloud* segura y mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Por ello:

- Trabajamos para desarrollar nuevos servicios y capacidades de seguridad que ayuden a proteger los negocios y a las personas de las amenazas y vulnerabilidades, presentes en los entornos en los que operan.
- Colaboramos e intercambiamos información sobre amenazas en tiempo real con los principales organismos y entidades como la Comisión Europea, Cyber Threat Alliance (CTA), ECSO, EURPOL e INCIBE.
- Contamos con 11 Security Operation Centers (SOC) distribuidos por Europa y América y un Centro de Operaciones Digitales (DOC) especializado, localizado en España, que aglutina y hace el seguimiento operativo de estos SOC desde donde se gestionan más de 30.000 servidores y se han monitorizado 100 millones de eventos de ciberseguridad a nivel mundial. Gracias a nuestras plataformas inteligentes y automatizadas, podemos actuar de forma eficiente. Tenemos personas expertas dispuestas a ayudar a nuestros clientes ante los nuevos retos digitales en un mundo de incertidumbre.

## Progreso en 2021

En 2021, desde Telefónica Tech, continuamos con nuestra apuesta de reducir la brecha digital entre empresas con servicios y soluciones personalizadas.

Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech, alcanzó los **944 millones de euros** de facturación.

Adquirimos las siguientes empresas especializadas que nos permitieron ampliar o reforzar nuestro portafolio de servicios y soluciones:

- Altostratus Cloud Consulting, especializada en servicios *multicloud* y *premier partner* de Google Cloud para el sur de Europa.
- Cancom UK&I, para consolidar nuestro liderazgo en *cloud* y servicios digitales en Europa.

También seguimos innovando y desarrollando nuevos servicios, sellando nuevas alianzas con socios internacionales:

- Lanzamos un servicio de ciberseguridad para pymes que reúne por primera vez herramientas de ciberseguridad, formación, soporte en remoto y asesoramiento y hemos puesto en marcha NextDefense, destinado a proteger a las grandes empresas de los ciberataques. Asimismo, lanzamos Google Cloud by Acens para acelerar la digitalización de la pyme gracias a la nube.
- En esta línea, Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech alcanzó acuerdos con Zoom para ser distribuidor de sus servicios de colaboración e impulsar las nuevas formas de trabajar, y con Fortinet para garantizar a sus clientes "la mejor conectividad y seguridad"

independientemente del lugar desde donde trabajen. También firmamos alianzas con Microsoft para dotar al sector industrial de 5G privada y *edge computing*.

- En septiembre de 2021 lanzamos junto con Alias Robotics el primer laboratorio del mundo de ciberseguridad para robots en Múnich (Alemania).
- Gracias a estas colaboraciones y alianzas y a nuestra propia experiencia, Telefónica Cybersecurity and Cloud Tech está presente en toda la cadena de valor y cuenta con un portafolio integral de soluciones de *cloud* y seguridad. Nos enfocamos en cinco verticales de servicio clave, contruidos sobre nuestras plataformas clave combinadas con nuestros servicios profesionales y administrados, contruidos a su vez sobre nuestras plataformas de entrega con un enfoque centrado en la solución. Todas nuestras operaciones se ofrecen a través de nuestro Centro de Operación Digital inteligente que aporta una visión E2E al Cliente. Proporcionamos servicios de:
  1. Nube híbrida para administrar las cargas de trabajo de nuestros clientes, datos y aplicaciones.
  2. Ciberseguridad para construir un negocio resiliente.
  3. Puesto de trabajo híbrido para reinventar el trabajo digital.
  4. SASE para trasladar la red a la nube.
  5. Negocio digital para pymes. Todo este esfuerzo nos ha valido el reconocimiento de los mejores analistas de la industria en este campo.

### Indicadores clave sobre Servicios de Seguridad

	2020	2021
Número total de Auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (Telefónica Tech)	10	24
Número de Centros de Operación de Seguridad (SOCs)	11	11

## 2.9.6. Diseño Responsable

GRI 102-29

### > Gobernanza

Desde Telefónica hemos definido y estamos implantando un nuevo marco en nuestros procesos internos de desarrollo de productos y servicios denominado Diseño Responsable.

Este enfoque nos permite incorporar **principios éticos y criterios de desarrollo sostenible** en las nuevas soluciones digitales que estamos desarrollando. De esta forma garantizamos la alineación de los nuevos productos con nuestro propósito y los Principios de Negocio Responsable que nos hemos impuesto como compañía.

Además, nos hemos puesto como objetivo que el 100% de nuestros productos y servicios cumplan con los criterios de Diseño Responsable, y para ellos hemos definido un modelo de gobernanza distribuido en tres niveles:

**Nivel 1:** Los jefes/desarrolladores de producto que desarrollan nuevas soluciones deben realizar una **autoevaluación del diseño del producto/servicio** que están desarrollando mediante un cuestionario *online*. Esta autoevaluación trata explícitamente los posibles riesgos que puede haber para los Derechos Humanos relacionados con el uso de la inteligencia artificial. Y se integra en un modelo de gobernanza de tres niveles apoyado por una comunidad de expertos más amplia.

**Nivel 2: Soporte de expertos**, que resolverá cualquier duda o cuestión que pueda surgir en cualquier momento, desde las fases de diseño hasta su entrega final. Es decir, si un jefe/desarrollador de producto (nivel 1) tiene dudas sobre un posible impacto adverso de un determinado producto o servicio una vez completada la autoevaluación, se le plantearán automáticamente a un grupo de expertos multidisciplinar de la Compañía (nivel 2) y juntos intentarán resolverlas.

**Nivel 3: Oficina de Negocio Responsable** como último recurso ante las cuestiones que no puedan ser resueltas por el equipo de expertos.

Es importante también destacar no solo la **sensibilización y formación** de las áreas directamente implicadas en el proceso de Diseño Responsable sino de toda la organización, para, de este modo, garantizar un completo alineamiento de las diferentes actividades de la Compañía.

### Nuestro proceso de Diseño Responsable



## > Estrategia y compromisos

Los dos pilares sobre los que se apoya nuestro marco de Diseño Responsable en el desarrollo de nuevos productos y servicios son los siguientes:

- **Ética aplicada al diseño:** principios éticos asociados con nuestro compromiso con el cliente y el uso de los datos y de la inteligencia artificial.

- **Criterios de sostenibilidad aplicada al diseño:** orientados con el impacto que nuestros productos y servicios tienen en las personas, sobre todo garantizando el uso inclusivo de nuestros productos, así como el impacto que pueden tener en el medioambiente.

### Ética aplicada al diseño



#### Principios de Responsabilidad con el cliente

- ✓ Simplicidad
- ✓ Transparencia
- ✓ Integridad



#### Principios éticos aplicados a inteligencia artificial y gestión de datos

- ✓ Justa
- ✓ Transparente y explicable
- ✓ Con las personas como prioridad
- ✓ Privacidad y seguridad desde el diseño
- ✓ Socios y terceras partes

### Sostenibilidad aplicada al diseño



#### Diseño considerando su impacto en los DD.HH

- ✓ Accesibilidad de la aplicación web
- ✓ Tecnologías digitales



#### Impacto en el medioambiente

- ✓ Ecodiseño
- ✓ Residuos
- ✓ Consumo energético

### Ética aplicada al diseño

Dentro del pilar de 'ética aplicada al diseño' incorporamos:

1.- Los **valores** que construyen nuestra promesa hacia el cliente y que definen la forma de relacionarnos con nuestros clientes:

- **Integridad:** cumplimos con lo que prometemos.
- **Transparencia:** facilitamos toda la información sobre nuestros productos o servicios a nuestros clientes de forma proactiva y transparente.
- **Sencillez:** aseguramos que todos los procesos y operativas del servicio son accesibles y entendibles por nuestros clientes.

2.- El **uso responsable** y la **ética aplicada a la gestión de los datos**, la definición de algoritmos y el uso de la inteligencia artificial con el objetivo de evitar las posibles consecuencias negativas que puede causar la mala utilización de los mismos, como:

- Sesgos en los datos y los algoritmos.
- Falta de transparencia en cómo los algoritmos toman decisiones relevantes, o en el uso de datos personales.
- Falta de control humano en sistemas autónomos.
- Falsos positivos y negativos en los resultados que se obtienen en análisis de información y que pueden tener un impacto desproporcionado en algunos colectivos.

En concreto, y en relación con los nuevos servicios que incorporan capacidades de inteligencia artificial, Telefónica fue una de las primeras empresas del mundo en publicar una serie de principios éticos asociados a su utilización en octubre de 2018.

En este sentido, Telefónica tiene un compromiso firme con los Derechos Humanos, tal y como se indica en los Principios de Negocio Responsable y la Política de Derechos Humanos publicada por la Compañía.

## Nuestros principios de inteligencia artificial



El **big data** y la **inteligencia artificial (IA)** nos permiten transformar los negocios, la vida de las personas y la sociedad. Con estos avances queremos **mejorar como Compañía** al mismo tiempo que hacemos del mundo un lugar mejor para todos. Para ello, nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar una IA.

<p><b>Justa</b></p> <p>Nos aseguramos de que las aplicaciones <b>no conducen a resultados con sesgos e impactos discriminatorios e injustos.</b></p> <p>Garantizamos que <b>no hay elementos discriminatorios</b> cuando la IA aprende y los algoritmos deciden o recomiendan.</p>	<p><b>Transparente y explicable</b></p> <p><b>Damos a conocer</b> a los usuarios <b>los datos que usamos y su propósito.</b></p> <p><b>Tomamos las medidas suficientes</b> para garantizar la comprensión de sus decisiones o recomendaciones.</p> <p><b>Requerimos</b> a nuestros proveedores que tengan o adopten nuestros principios de IA o similares suyos.</p>	<p><b>Con las personas como prioridad</b></p> <p>Nos aseguramos de que la <b>IA respeta siempre los Derechos Humanos.</b></p> <p>Estamos <b>comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.</b></p> <p>Contribuimos a <b>evitar usos inadecuados</b> de la tecnología.</p>	<p><b>Con privacidad y seguridad desde el diseño</b></p> <p>Al construir sistemas de Inteligencia Artificial <b>cuidamos especialmente la seguridad de la información.</b></p> <p><b>Respetamos</b> el derecho a la privacidad de las personas y sus datos.</p>	<p><b>Con socios y terceras partes</b></p> <p><b>Confirmamos la veracidad</b> de la lógica y los datos utilizados por los proveedores.</p>
--	--	--	---	--

### Sostenibilidad aplicada al diseño

Este pilar nos asegura la valoración del posible **impacto** de nuestros productos y servicios en la sociedad, las personas y el medioambiente.

Nos preguntamos si nuestros productos o servicios contribuyen a mejorar la vida de las personas, si son accesibles y si respetan y/o promueven los Derechos Humanos de nuestros clientes, con especial foco en los menores y otros colectivos vulnerables.

Un ámbito fundamental del Diseño Responsable es la incorporación de la **accesibilidad** en nuestros productos y servicios para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma desde el inicio,

especialmente en productos y servicios que tengan algún tipo de interfaz web o aplicación.

Por eso estamos incorporando no solo los principios de 'Diseño Universal' en nuestros desarrollos, sino también los cuatro principios de accesibilidad, incluidos en la Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo para desarrollar cualquier producto o servicio basado en las recomendaciones de la W3C / WAI:

- **Perceptible**, para que los usuarios distingan claramente la información.
- **Comprensible**, para que su uso y las acciones que requiera sean claras.
- **Operable**, para que cualquier persona pueda utilizarla.



- Robusto, para que el contenido pueda ser interpretado por diferentes tecnologías.

Además de la accesibilidad, la sostenibilidad en el diseño busca reducir al máximo cualquier consecuencia negativa de nuestra actividad y nuestros productos o servicios sobre el medioambiente. Por eso aplicamos ideas de **ecodiseño**, gestión de residuos y economía circular.

A través del ecodiseño no sólo buscamos reducir los posibles impactos ambientales negativos de nuestros productos y servicios, sino que además buscamos potenciar los beneficios que puedan generar sobre el medioambiente a través de sus funcionalidades.

Trabajamos sobre tres pilares básicos a lo largo del ciclo de vida de nuestros productos o servicios:

- **Diseño:** cuando nuestros productos tienen algún tipo de *hardware*, priorizamos su fabricación con materiales sostenibles, incluimos modos de ahorro energético, apostamos por diseños duraderos con una estética atemporal, un *software* actualizable y que sean reparables.
- **Uso:** la conectividad y las soluciones digitales tienen un gran potencial para ayudar a nuestros clientes a realizar su actividad de una forma más eficiente y sostenible. De este modo, muchos de nuestros servicios de *Internet of Things* (IoT) permiten consumir menos recursos (electricidad, agua o materiales). Del mismo modo, a través de la recompra de terminales, fomentamos la economía circular.
- **Fin de vida útil:** si nuestros productos o servicios pueden acabar siendo un residuo, establecemos las medidas necesarias para su correcta gestión, informando a nuestros clientes sobre dónde reparar o reciclar su dispositivo.

### Progreso 2021

Durante 2021 realizamos un gran avance en la implementación del modelo de Diseño Responsable dentro de los procesos internos de desarrollo de productos y servicios.

En concreto, el nuevo marco se ha integrado completamente en Telefónica de España y en unidades corporativas responsables de los desarrollos de inteligencia artificial y *big data*. Esto ha permitido la evaluación y el análisis de más de una treintena de soluciones en fase de desarrollo comercial.

Además, actualizamos el modelo interno de valoración de los productos, creando una escala de puntuación de cada solución en función de su nivel de cumplimiento con los **principios éticos y sostenibles** que se aplican en el modelo. Esto nos está permitiendo analizar en profundidad cada una de las soluciones comerciales y evaluar puntos de mejora, así como incrementar nuestro valor e impacto positivo tanto en la sociedad como en el medioambiente.

En concreto debemos destacar, en los temas medioambientales, que se ha relanzado la etiqueta de **Eco Rating**, un indicador que ayuda al usuario final a entender cuán ecológico es el terminal móvil que tiene o piensa adquirir, haciendo así partícipes a nuestros clientes de la importancia de cuidar el medioambiente.



[Ir al capítulo 2.3. Economía circular](#)

### Objetivos

Como principales objetivos para el año 2022 continuaremos integrando el marco de Diseño Responsable en otras unidades de negocio de Telefónica, y del mismo modo realizaremos una evaluación detallada del estado de nuestros servicios ya comercializados y que no pasaron por este marco de desarrollo, para definir planes de mejora de aquellos que no cumplan con unos requisitos mínimos.



### HITOS

→ Avanzamos con la implementación del modelo de Diseño Responsable dentro de desarrollo de productos y servicios.

→ El nuevo marco se integró en Telefónica España y en unidades responsables de desarrollo de inteligencia artificial y *big data*.

### 2.9.7. Uso responsable de la tecnología

#### > Gobernanza

La Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración de Telefónica es la responsable de impulsar el desarrollo del Plan Global de Negocio Responsable, que incluye el **uso responsable de la tecnología** haciendo especial foco en uno de los colectivos más vulnerables: los menores de edad.

El reflejo del compromiso firme de la Compañía con el uso responsable de la tecnología en la protección de niños, niñas y adolescentes se encuentra recogida en los Principios de Negocio Responsable y en diferentes políticas corporativas como la Política de Diversidad, la Política de Comunicación Responsable o la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

#### > Estrategia y compromisos

Vivimos rodeados de pantallas, ultraconectados, una conectividad que ha entrado con fuerza en nuestros hogares para quedarse y para convertirse en una parte importante de nuestra vida familiar, profesional y social. La tecnología ha cambiado la forma en la que nos relacionamos, nos entretenemos, consumimos, nos informamos..., en definitiva, ha revolucionado las normas de juego a las que los mayores ya estábamos habituados. Sin embargo, aunque muchos de nosotros hemos ido

asimilando estas transformaciones a medida que ocurrían, niños, niñas y jóvenes las han ido incorporando a su vida de manera natural.

Y precisamente porque en Telefónica estamos convencidos de que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés, tenemos un firme compromiso con la **promoción del uso responsable de la tecnología** y la protección de los menores de edad en la Red que se materializa en **seis líneas de trabajo**:

### > Alianzas con grupos de interés

Velar por una Red más segura es una tarea que no podemos abordar en solitario. En Telefónica trabajamos de manera conjunta con aliados sectoriales y de la sociedad civil con el objetivo de que todos, niños, niñas, jóvenes y adultos, seamos conscientes de que, aunque Internet es una ventana abierta al mundo, depende de nosotros, de nuestro comportamiento en Internet, que la experiencia resulte sana, segura y enriquecedora.

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el apoyo a las diferentes líneas de denuncia nacionales: equipo Niños, Alianza por la Seguridad en Internet, *Safernet*, Te Protejo (Colombia y México), Centre for Child Protection on the Internet, Alerta Amber, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), INADI, etcétera.
- ONG y asociaciones nacionales: UNICEF, Faro Digital, NSPCC, RedPapaz, Argentina Cibersegura, Nativo Digital, Brave Up, Colegium, Fundación Tecnología Responsable, Mamá Digital, Asociación de Padres de Familia, Fundación Ideas para la Infancia, Comisión Unidos vs. la Trata, Fundación Sonrisa, Aldeas SOS Ecuador, ChildFund Ecuador, Puntos México Conectado, El Consejo Ciudadano, Luchadoras AC, Moders, Sin Trata A.C., Fundación Ecuatoriana por un Internet Sano y Seguro, Fundación Habla, El Abrojo, Gurises Unidos, Obra Social San Martín, Rescatando Sonrisas, Aldeas Infantiles, Obra Banneaux, Fundación Sophia, etcétera.
- Acciones con grupos de interés clave en la protección *online* de niñas, niños y adolescentes: Inhope, Insafe, ANATEL, CONNA, UNODC, Red de Aliados por la Niñez, Zentrum für Kinderschutz im Internet, INAI, ITAIPUE, Red Contra la Pornografía Infantil, Capital Humano Social Alternativo (CHS), End Violence Against Children (EVAC), Comunidad de Divulgadores de Conocimiento Científico KUNA, Fundación Habla, Circuito radial 'FM Center', Construyendo Futuros, Te Contamos, Gobiernos, etcétera.

Asimismo, Telefónica está presente en las siguientes alianzas con el objetivo de promover, a nivel global, el **intercambio de buenas prácticas y el impulso de acciones concretas** alrededor del buen uso de Internet y de la tecnología: ICT Coalition y Alliance to better protect minors online.

- Seguimos impulsando, a nivel global y local, la adquisición de competencias digitales y fomentando el uso sano y seguro de la tecnología con nuestra participación en los siguientes grupos de trabajo: DigitalES (España), Mesa TIC e Infancia (Colombia), Generación Única UNICEF (Argentina), Mesa de trabajo de Accesibilidad y Uso de las TIC – Ministerio de Educación (Ecuador), Grupo de trabajo Internet Seguro para Todos de la Vicepresidencia de Ciberseguridad de la Asociación de Internet MX (México), Mesas de trabajo Ministerio de Educación y Cultura, Instituto Nacional de la Juventud y Ministerio de Desarrollo Social (Uruguay).

### > Bloqueo de contenidos

En la lucha proactiva contra los contenidos de imágenes de abusos sexuales a menores de edad en la Red, Telefónica procede al bloqueo de estos materiales siguiendo las pautas y las listas proporcionadas por la *Internet Watch Foundation* en los siguientes países: Ecuador, España, México, Reino Unido, Uruguay y Venezuela. Telefónica Colombia hace lo propio a través de los listados de URL proporcionados por MINTIC, DIJIN, Coljuegos y autoridades judiciales. En este procedimiento siempre se respeta la **neutralidad de Red**, el derecho a la libertad de expresión y sobre todo la normativa vigente, con un bloqueo de contenidos coordinado también con las policías u organismos públicos correspondientes.

### > Entorno audiovisual

La forma de consumir televisión ha cambiado. Sin embargo, no es ajeno a nadie que los niños, niñas y adolescentes hacen un **uso cada vez más intensivo de los contenidos audiovisuales**. Las pantallas, además, constituyen una parte fundamental en su desarrollo personal, social y cívico, razón por la que creemos que resulta fundamental:

- Asegurar que nuestra programación protege a los menores de edad de contenidos potencialmente inadecuados.
- Establecer las herramientas necesarias para hacer un buen uso de la televisión, garantizando que los padres dispongan de medios técnicos eficaces que les permitan ejercer su responsabilidad sobre los contenidos televisivos que ven sus hijos.
- Fomentar la alfabetización digital entre los menores de edad y sus familias para aprovechar el potencial de los medios audiovisuales, haciéndoles conscientes de la necesidad de hacer un consumo responsable e inteligente de las pantallas.

Por ello, contamos con las siguientes iniciativas en nuestras operaciones:

- **Etiquetado y catalogación** de contenidos por edad y tipología de contenido.
- **Controles parentales**, PIN parental y PIN de compra en el dispositivo, que permiten al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenidos bajo demanda para menores de edad.
- El **contenido específico para adultos** se presenta en una sección separada de los demás contenidos y es necesario introducir un pin especial para poder acceder a ella.
- **Información sobre el uso responsable de la TV** en el propio dispositivo y en la web comercial, así como otras actividades de sensibilización sobre el buen uso de las pantallas.
- La **aplicación móvil** de M+ para *smartphone* y *tablet*.

### > Productos y servicios

Aunque desde Telefónica pensamos que nada puede sustituir el papel de un adulto a la hora de educar a niños, niñas y jóvenes en el **uso sano y seguro de las pantallas**, cuando esto no resulta posible, siempre podremos contar con el apoyo de la tecnología. Para ello, apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y servicios que nos ayuden a abordar con éxito los retos que nos plantea el entorno digital:

- Controles parentales: Qustodio (Chile), Control Parental Movistar TV (Venezuela, Colombia).
- Soluciones de seguridad con funcionalidad de control parental: *Smart WiFi* (España), *Vivo Play TV* y *Vivo Play App* (Brasil).
- Otros servicios (antivirus, packs personalizados): *Conexión Segura* (España, Chile), *O2 Protect* (Alemania), *Localizador Familiar* (Argentina), *Seguridad Dispositivo* (España), *Seguridad Total y Premium* (Chile), *Seguridad Total* (Colombia), *Seguridad Total + Conexión Privada Móvil* (Argentina), *McAfee Seguridad Digital* y *Safe Connect* (Brasil) y *McAfee Mobile Security Plus* (UK).

### > Trabajo conjunto con nuestros proveedores

Evaluamos junto a nuestros proveedores la implantación de los parámetros básicos de protección al menor de edad, especialmente en el ámbito de la seguridad, desde el diseño de terminales hasta los sistemas operativos.

Solicitamos tanto a fabricantes de dispositivos como a proveedores de sistemas operativos:

- La **inclusión** de mecanismos de protección a niños, niñas y adolescentes (control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras, límites de uso de aplicaciones y dispositivos, etcétera).

- La **incorporación** de mecanismos de autocontrol, conocidos como de bienestar digital, que permitan hacer un mejor uso de los dispositivos y ofrezcan opciones al usuario para ayudarle a reducir una posible dependencia.
- Que ofrezcan **actualizaciones** de seguridad con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que aparecen constantemente y que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios a la vez que prolongan la vida útil de los dispositivos.
- Que incluyan **funcionalidades** que ayuden al usuario a reducir las distracciones por un mal uso del móvil al volante (uso por voz, silenciado de notificaciones, etcétera).

### > Iniciativas de educación y sensibilización

Hablamos continuamente del desafío que supone estar al día de las novedades tecnológicas y tener el conocimiento necesario para ser capaces de convivir en una sociedad cada vez más digitalizada, de una manera consciente, responsable y segura. Cada avance tecnológico nos pone a todos, adultos y niños, delante de un nuevo reto educativo que debemos saber aprovechar.

Telefónica, consciente de esta realidad, apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización para todos los públicos.

El portal '**Dialogando**' es una muestra de ello. La iniciativa, implantada en 10 países de la Compañía, ayuda a la sociedad a reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología en nuestro día a día gracias a los recursos que elabora un comité de expertos en diferentes materias relacionadas con la vida digital.

### Progreso en 2021

En 2021, con el fin de reforzar la seguridad de los menores en nuestra plataforma de televisión, lanzamos la nueva versión de la aplicación móvil de M+ para *smartphone* y *tablet* (disponible en iOS 12 o superior y Android 8 o superior). Una versión que permite a los padres configurar un perfil específico para niños con el objetivo de que los menores puedan disfrutar de todo el contenido infantil de Movistar+ en un entorno controlado y seguro.

A lo largo de todo el año se llevaron a cabo numerosas iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: *grooming*, *sexting*, ciberacoso, brecha digital, violencia digital, tolerancia en Internet, bienestar digital, conducción responsable, fraude *online*, privacidad de datos, identidad digital, *fake news*, *eSports* y *gaming*, ocio digital, etcétera, con 1.951.222 personas impactadas a través de estas acciones y de la mano de colaboradores como Club de Malasmadres, FAD, iWomanish, Gonvarri, Faro Digital, RedPapaz, Sin Trata A.C., Fundación Habla, Construyendo Futuros, Te Contamos, Circuito radial 'FM Center', CHS Alternativo, NSPCC, entre muchos otros.

## 2.10. Contribución e impacto en las comunidades

GRI 103

### PUNTOS CLAVE

- ✓ **Desarrollamos un innovador modelo de evaluación de impacto ESG que muestra que aportamos más de 100.000 millones de euros a las comunidades.**
- ✓ **Hemos publicado el Informe *Un mundo sostenible, un mundo conectado*, donde se analiza nuestra contribución directa e indirecta a los objetivos definidos en la Agenda 2030.**
- ✓ **Nuestra agenda de trabajo gira en torno al ODS 9, desplegando infraestructuras sostenibles y resilientes e impulsando la innovación y el desarrollo.**

#### 2.10.1. Visión

El desarrollo económico global demanda una mayor responsabilidad social y ambiental que garantice más inclusión, más protección de los ecosistemas y la biodiversidad y más riqueza compartida en beneficio de las generaciones presentes y futuras.

A esto se suma el despertar de una sensibilización mayor por parte de todos los agentes sociales, que también ha calado en el mundo empresarial, llegando incluso a impregnar el propio desarrollo del negocio y el día a día de los empleados.

En este contexto surge la necesidad de ir un paso más allá y evaluar y medir cuál es el impacto social y medioambiental que generamos las compañías para cuantificar su valor, de forma que pueda ser integrado en la gestión de la organización como un indicador a considerar en los procesos de toma de decisiones.

En Telefónica utilizamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como marco estratégico que guía nuestros compromisos con la sociedad y la protección del medioambiente, así como pilar para analizar y evaluar nuestra contribución al desarrollo socioeconómico.

#### 2.10.2. Estrategia y compromisos

Durante los últimos años, hemos ido evaluando e identificando cuáles son los principales objetivos y metas de la Agenda 2030 en los que estamos generando mayor valor en función de nuestras capacidades técnicas y comerciales y las regiones geográficas en las que estamos presentes.

Para ello, nos centramos en tres grandes ejes de actuación alineados con nuestros pilares estratégicos y hemos identificado el **ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura)** como el principal objetivo en el que estamos generando más valor, gracias a nuestro despliegue de infraestructuras de comunicaciones y nuestra apuesta continua por la innovación y el impulso al emprendimiento.

*Tenemos una agenda de trabajo que gira en torno al Objetivo 9, al que contribuimos desplegando infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad e innovando.*

## Alineación de nuestros ejes de actuación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Ayudar a la sociedad a prosperar	Construir un futuro más verde	Liderar con el ejemplo
<p>Promover 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.</p>	<p>Incrementar nuestra contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo más sostenible y respetuoso con el planeta.</p>	<p>Generar confianza con nuestras acciones y compromisos, impulsando y favoreciendo la inclusión y la igualdad entre todos y garantizando la confianza en la digitalización y el impulso de la sostenibilidad entre todos nuestros grupos de interés.</p>
<p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>Proporcionar Internet más rápido y de calidad a personas y empresas.</p>	<p><b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>Implementar una red de telecomunicaciones más eficiente (fibra y 5G) alimentada por electricidad 100% renovable.</p>	<p><b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>Ser una empresa líder en inclusión para impulsar la igualdad y la equidad.</p>
<p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>Impulsar la digitalización para una sociedad y una economía más sostenible.</p>	<p><b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p>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.</p>
<p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> <p>Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales.</p>	<p><b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> <p>Convertirnos en un proveedor líder de soluciones que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>.</p>	<p><b>17</b> ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>Comprometidos con los más altos estándares de principios y ética comerciales, al promover la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.</p>
	<p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <p>Promover la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclaje.</p>	



### > Evaluación de nuestra contribución e impacto

GRI 102-29

Definimos impacto social y medioambiental como los cambios que experimentan, tanto las personas como el planeta, por causa de una actividad, proyecto, programa o política concreta y que afectan a las condiciones humanas en el largo plazo.

También se define la medición y gestión de impacto<sup>22</sup> como la identificación y cuantificación de métricas consensuadas con los grupos de interés que nos permiten medir los cambios que experimentan, tanto las personas como el planeta, por causa de una actividad, proyecto, programa o política concreta, y en qué medida el promotor del cambio contribuye a dichos cambios. Con ello se produce un aprendizaje que debe guiar la actuación de la organización y que determina la gestión de la intervención. Estos cambios pueden ser medibles, positivos o negativos, intencionados o no intencionados, tangibles o intangibles.

Partiendo de estas premisas, y teniendo en cuenta que nuestra aportación va más allá de los resultados financieros, en Telefónica **evaluamos cuál es nuestra contribución global y qué impacto estamos produciendo desde diferentes ámbitos** con el objetivo

<sup>22</sup> Informe de Cátedra de Impacto Social - ICADE

estratégico. En este sentido, durante 2021 hemos realizado, por tercer año consecutivo, un estudio integral de la contribución de Telefónica en las temáticas más materiales y donde mayor valor o impacto puede generar para buscar siempre:

- **Maximizar nuestra contribución** al desarrollo socioeconómico de las regiones en las que estamos presentes.
- **Minimizar el impacto negativo** que nuestra actividad y los productos y servicios que desarrollamos puedan generar tanto en el medioambiente como en la sociedad.

Hemos desarrollado un **modelo integral de análisis de impacto** que nos permite:

- Monitorizar la evolución de los principales indicadores de contribución e impacto de la empresa.
- Evaluar nuestra contribución a la Agenda 2030.
- Detectar y monitorizar los riesgos que pueden afectar a nuestra actividad.
- Facilitar la toma de decisiones que nos permitan mejorar el negocio e incrementar nuestra aportación a la sociedad.

Para ello, hemos adaptado diferentes metodologías y marcos de evaluación a las particularidades de nuestro sector y las características de Telefónica. Las principales metodologías que hemos aplicado están basadas en los siguientes marcos internacionales:

- El modelo de evaluación del Impact Management Program (IMP).
- Las metodologías de cálculo definidas en la iniciativa IWA (Impact Weighted Account Initiative) de la Universidad de Harvard.
- La metodología True Value desarrollada por la consultora KPMG.

Asimismo, hemos tenido en cuenta las nuevas directrices y marcos de evaluación de impacto que se han publicado por organismos internacionales y el mundo académico.

Nuestro modelo integral realiza una doble aproximación, en función del tipo de evaluación que queremos realizar:

1. Modelo de Análisis de Valor: modelo de evaluación que identifica el impacto global que tiene nuestra empresa
2. Modelo de evaluación de productos y servicios: en este caso desarrollamos evaluaciones específicas de los principales proyectos o soluciones comerciales, para analizar qué impacto están generando en la sociedad o el medioambiente.



### > Modelo de análisis de valor

Partiendo de nuestra matriz de materialidad, y en base a los tres pilares estratégicos de Telefónica, se ha evaluado un conjunto de las variables de impacto, presentando el valor ambiental, social y de gobernanza que generamos, con una serie de agrupaciones de indicadores de acuerdo con la relación que existe entre los mismos.



[Ir al capítulo 1.4. Materialidad](#)

En el siguiente gráfico se observa la distribución de los indicadores evaluados y los ODS asociados a los mismos.

El resultado ha sido que Telefónica, a nivel global, contribuyó al desarrollo socioeconómico en más de 100.000 millones de euros durante al año 2020.

Este análisis está previsto continuar realizándolo anualmente, de forma que podamos hacer un seguimiento de la contribución que estamos generando y tomar acciones de mejora o correcciones en función de los resultados obtenidos.

## Evaluación de nuestra contribución e impacto al desarrollo socio-económico y el medioambiente

Ayudar a la sociedad a prosperar	Construir un futuro más verde	Liderar con el ejemplo
<b>Contribución desarrollo económico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución directa a las haciendas locales</li> <li>Contribución regional por la creación de empleo</li> </ul>	<b>Impacto en recursos naturales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de residuos</li> <li>Consumo de agua</li> <li>Impacto en la biodiversidad</li> </ul>	<b>Contribución a garantizar la inclusión y la igualdad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Salarios de calidad - <i>Pay gap</i></li> <li>Diversidad</li> </ul>
<b>Emprendimiento y educación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>I+D</li> <li>Emprendimiento</li> <li>Capacitación digital y empleabilidad</li> </ul>	<b>Impactos en el medioambiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Emissiones emitidas</li> <li>Emissiones compensadas</li> </ul>	<b>Contribución al bienestar de empleados y trabajadores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formación y gestión del talento</li> <li>Seguridad y salud de empleados</li> </ul>
<b>Inclusión digital y contribución social de productos y servicios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Despliegue de conectividad</li> <li>Asequibilidad y accesibilidad</li> <li>Seguridad y uso responsable de la tecnología</li> <li>Impactos por uso fraudulento tecnología</li> <li>Servicios de seguridad</li> </ul>	<b>Contribución de la digitalización</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uso energías renovables</li> <li>Eficiencia energética</li> <li>Servicios innovadores</li> <li>Reutilización de equipamientos</li> </ul>	<b>Contribución asociaciones inclusivas y sólidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Voluntariado corporativo</li> <li>Programas culturales</li> </ul>
<b>Contribución total (€):</b> <b>94,842 mil M€</b>	<b>Contribución total (€):</b> <b>943 M€</b>	<b>Contribución total (€):</b> <b>4,962 mil M€</b>

#### Nota importante:

Los resultados de la evaluación de la contribución e impacto al desarrollo socioeconómico y el medioambiente corresponden a información e indicadores del Grupo Telefónica, incluida la Fundación Telefónica, del año 2020.

## 2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar

GRI 203-1, 203-2, 204-1

Telefónica quiere llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo. Abogamos por una digitalización centrada en las personas para afrontar la desigualdad de oportunidades.

La evaluación de impacto es el primer paso para entender cómo se genera realmente valor. En este sentido, hemos estructurado este pilar en tres subcategorías que muestran la contribución socioeconómica, derivada de aquellas inversiones que realizamos vinculadas a nuestro negocio, así como todos los impactos extra-financieros derivados de la actividad principal de telecomunicaciones:

- Contribución económica
- Emprendimiento y capacitación
- Contribución de nuestros productos y servicios

**La mayor aportación de Telefónica a la sociedad –cuantificada en casi 95.000 millones de euros– procede de nuestros productos y servicios.**

Además del cálculo monetizado del impacto, también realizamos un seguimiento de indicadores específicos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ligados a nuestra estrategia de compañía. En este sentido, y para el pilar estratégico de 'Ayudar a la sociedad a prosperar' tenemos:



### > Líneas de actuación en torno al ODS 9

- Una digitalización inclusiva (META 9.1) - Reforzando e invirtiendo en redes de muy alta capacidad que han demostrado ser fundamentales para la competitividad futura:
- Incrementar la cobertura de red móvil de alta velocidad (LTE) e impulsando el despliegue de las nuevas redes 5G.
- Incrementar la cobertura de redes de ultra banda ancha (fibra) en todas las regiones.
- De vanguardia (META 9.5): Fomentando la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación abierta.
- Accesible (META 9.c - indicador UNSTATS 9.c.1): Llevando la conectividad a aquellos lugares que carecen de ella, conectando a millones de personas en zonas rurales o remotas que no tienen acceso a Internet o tienen una calidad de acceso muy limitada.

Estamos desplegando redes de última generación, no solo para liderar los mercados donde operamos y garantizar un servicio fiable y resiliente, sino también para conectar al máximo número de personas.

Contamos con servicios digitales asentados en la tecnología más puntera y añadimos a nuestra innovación un componente social porque no podemos entender el progreso sin contar con las personas.

Durante el último año, hemos mantenido nuestro esfuerzo de despliegue de cobertura de red de banda ancha tanto en Europa como en Latinoamérica. Nuestras redes LTE llegan a prácticamente toda la población en las regiones europeas donde operamos y estamos impulsando el despliegue de 5G y fibra óptica en todas las zonas, incluyendo las rurales y remotas.

Pero más allá de la infraestructura, el impulso de la innovación y el emprendimiento a través de programas como **Open Future**, **Telefónica Venture Capital** o **Wayra** está mostrándose como un catalizador que evita la fuga de talento joven a otros lugares del mundo, convirtiéndose en un motor de innovación y de desarrollo económico en muchas regiones.

En concreto, durante los últimos diez años, el área de innovación abierta de Telefónica ha invertido más de 190M€ en *startups* de todo el mundo y hemos apoyado más de 1.032 *startups*, de las cuales aproximadamente unas 500 forman actualmente parte de nuestro portfolio.



[Ir al capítulo 2.7. Inclusión digital](#)

Contribución al ODS 9			
Meta	Indicador	2020	2021
<b>9.1</b>			
	Inversión en I+D+i (millones de euros)	4.626	4.426
	Clientes servicio prepago (miles)	131.542	129.676
	Servicio Universal (millones de euros)	174	169
<b>9.5</b>			
	Inversión I+D (millones de euros)	959	835
	Portfolio de Derechos de Propiedad Industrial (incluye patentes)	440	421
<b>9.c</b>			
	Cobertura móvil 4G/LTE (%)	83	87
	UBB - Ultra Broad-band (unidades inmobiliarias pasadas)	61.797.906	68.853.722



**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**  
**ODS 8 - Impulsar la digitalización para una sociedad y una economía más sostenible**

El impacto que tienen las telecomunicaciones y la banda ancha en el desarrollo ha sido bien documentado en diferentes estudios internacionales que concluyen que somos un **actor estratégico para el crecimiento económico** de los países en los que estamos presentes, tanto de manera directa por nuestra actividad comercial y tecnológica, como por nuestra capacidad multiplicadora hacia otras industrias, permitiendo a Telefónica avanzar y adaptarnos a las nuevas necesidades y demandas de un mercado cada vez más globalizado e interconectado.

**Fomentamos la creación de empleo de calidad** e impulsamos, principalmente desde la Fundación Telefónica, el desarrollo de programas de empleabilidad, en muchos casos dirigidos a jóvenes, que facilitan el acceso a los nuevos empleos del futuro y activan el emprendimiento local.

Estos programas, entre los que podemos destacar Conecta Empleo y Lanzaderas de Empleo, están ayudando a la capacitación y desarrollo de personas en lugares que en muchos casos sufren problemas estructurales de desempleo y deslocalización del talento.

**> Líneas de actuación en torno al ODS 8**

**META 8.1** (indicador de UNSTATS 8.1.1) - Impulsar y contribuir al crecimiento económico de los países en los que ofrecemos servicios.

**META 8.3** - Apoyar sectores clave y desarrollar políticas que soporten las actividades productivas y la innovación para impulsar el crecimiento económico:

- Fomentar la inversión en empresas locales.
- Colaborar con organismos nacionales e internacionales que impulsan el desarrollo económico y la digitalización.

**META 8.5** (indicador de UNSTATS 8.5.2) - Fomentar el empleo y el trabajo de calidad para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

**META 8.6** (indicador de UNSTATS 8.6.1) - Desarrollar, principalmente desde Fundación Telefónica, iniciativas que reduzcan la proporción de jóvenes que no están empleados o no cursan estudios ni reciben capacitación. Los indicadores asociados a esta meta se publican anualmente en el Informe de Fundación Telefónica.

**META 8.8** - Garantizar y proteger los derechos laborales, proporcionando un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores y promoviendo una cadena de suministro

sostenible que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales en los procesos de compra.

Contribución al ODS 8			
Meta	Indicador	2020	2021
<b>8.1</b>			
	Impacto en el PIB (millones euros)	44.692	48.904
	Contribución tributaria total (millones euros)	8.160	9.134
<b>8.3</b>			
	% Compras a proveedores locales	77	81
<b>8.5</b>			
	Número total empleados	112.349	103.934
	Empleo indirecto generado (empleados)	637.990	656.662
	Empleados con discapacidad	1.118	1.347
<b>8.8</b>			
	Auditorías a proveedores	16.105	17.960
	Proveedores con planes de mejora	560	610

**Impacto en el Producto Interior Bruto (Meta 8.1)**

Nuestra contribución global al Producto Interior Bruto (PIB) de los principales países en los que operamos incluye tanto el impacto directo derivado de nuestra actividad económica como los gastos e inversiones (impacto indirecto) y el impacto inducido por el incremento del consumo, como consecuencia del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos creados.

*Por cada euro generado en impacto directo, en los nueve principales países en los que estamos presentes, hemos generado 2,3 euros adicionales de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones realizados.*

### Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total	48.904	
Impacto directo	14.774	30 %
Impacto indirecto	22.084	45 %
Impacto inducido	12.047	25 %

#### Definiciones

**Impacto total:** impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.

**Impacto directo:** impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.

**Impacto indirecto:** impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.

**Impacto inducido:** impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

Países incluidos en el análisis: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Reino Unido.

### Impacto en el PIB

	Millones de euros	% sobre el PIB local
Alemania	6.299	0,2%
Argentina	1.829	0,1%
Brasil	12.608	1,0%
Chile	2.865	0,2%
Colombia	1.540	0,1%
España	16.736	1,3%
México	835	0,1%
Perú	1.609	0,1%
Reino Unido	4.582	0,4%

*Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos, generamos 2,2 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes.*

### Contribución a la creación de empleo de calidad

Además de la creación de empleo directo, nuestra actividad nos permite ser un motor de progreso y creación de empleos adicionales de forma indirecta e inducida.

*La actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente 10,4 empleos en los países en los que operamos.*

### Impacto en el empleo (principales operaciones)

	Impacto en el empleo de los principales países (Nº personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total	1.212.163	
Impacto directo	106.034	9 %
Impacto indirecto	656.662	54 %
Impacto inducido	449.467	37 %

#### Definiciones

**Impacto total:** Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.

**Impacto directo:** Empleados contratados directamente.

**Impacto indirecto:** Empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.

**Impacto inducido:** Empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

Países incluidos en el análisis: Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Reino Unido.

### Impacto en el empleo

	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	45.348	0,1%
Argentina	36.698	0,24%
Brasil	562.250	0,62%
Chile	56.458	0,68%
Colombia	91.145	0,42%
España	227.585	1,18%
México	36.520	0,07%
Perú	105.109	0,63%
Reino Unido	51.051	0,16%



**ODS 4 - Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales.**

La educación es una herramienta clave para garantizar la inclusión e impulsar el crecimiento y el progreso. En este contexto, la rápida digitalización de la economía requiere de un número creciente de profesionales que gestionen e impulsen su desarrollo. Además, la educación supone en una pieza clave para **reducir la brecha digital**.

A través de diferentes programas, desde la Fundación Telefónica y Telefónica Educación Digital, impulsamos la innovación educativa y trabajamos para llevar una educación digital de calidad a todos los rincones del mundo.

En concreto, programas como Profuturo, desarrollado en conjunto entre Fundación Telefónica y Fundación 'la Caixa'. Profuturo se puso en marcha en 2016 y ha permitido reducir la brecha educativa, proporcionando una educación digital de calidad a más de 19,7 millones de niños y niñas, al mismo tiempo que ha formado a más de 914.000 docentes de 40 países de América Latina, África, Asia y el Caribe.

También el fomento de la formación a través de los cursos *online* disponibles en la plataforma Miríadax ha permitido que millones de alumnos inscritos en MOOCs hayan mejorado sus capacidades.

Otros programas desarrollados desde Fundación Telefónica como Conecta Educación, Code.org, Conecta Empleo y '42' contribuyen al desarrollo y formación de los jóvenes para mejorar sus capacidades digitales y, con ello, abrirles las puertas de un mercado laboral cada vez más demandante de este tipo de perfiles.

### > Líneas de actuación en torno al ODS 4

META 4.1 (indicador de UNSTATS 4.1.1) – Implementar programas de educación para que todas las niñas y niños puedan terminar la enseñanza primaria y secundaria.

META 4.4 (indicador de UNSTATS 4.4.1) – Mejorar y capacitar a las personas para el nuevo entorno digital:

- Facilitar el acceso a cursos de formación en competencias necesarias para acceder al empleo y al emprendimiento.
- Garantizar que todos nuestros empleados tienen acceso a programas personalizados de reeducación en habilidades digitales.

META 4.c (indicador de UNSTATS 4.c.1) – Aumentar la oferta de docentes calificados mediante programas específicos de formación e impulsando la modernización y digitalización de la educación.

Las Metas 4.1 y 4.c son principalmente abordadas a través de nuestra Fundación y los indicadores de contribución se publican anualmente en el Informe de Fundación Telefónica.

Contribución al ODS 4			
Meta	KPI	2020	2021
<b>4.4.</b>			
	Beneficiarios programa formación en habilidades digitales	2.321.189	782.948
	Horas de formación interna de empleados	32	39

## 2.10.2.2. Construir un futuro digital más verde

En Telefónica abordamos nuestro compromiso con el planeta incidiendo principalmente en los ODS ambientales, ya que la digitalización es una herramienta clave para hacer frente a la contaminación atmosférica y al cambio climático.

Por este motivo, trabajamos desde la eficiencia y la innovación, buscando no solo las mejoras y soluciones que puedan reducir nuestro impacto medioambiental, sino también el de nuestros socios y clientes a través de los productos y servicios que ofrecemos.



[Ir a al capítulo 2.1. Responsabilidad con el medioambiente](#)

*Construyendo un futuro digital y más verde, incrementando nuestra contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo sostenible.*

Con el fin de alcanzar nuestros compromisos climáticos y contribuir a la Agenda 2030, nuestras principales líneas de acción son **fomentar la eficiencia energética y el consumo de energías renovables** en nuestras operaciones, **reducir nuestra huella de carbono** y **desarrollar soluciones digitales** que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones.

Este enfoque de trabajo nos permite, además, aprovechar las **oportunidades de la descarbonización**, ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una conectividad baja en emisiones.

En este sentido, la evaluación de impacto que hemos desarrollado analiza tanto el impacto negativo que genera nuestra actividad comercial, como la contribución positiva a la descarbonización de la economía y los efectos del cambio climático. Este cálculo muestra que la **contribución total de Telefónica al medioambiente** es positiva, ascendiendo a **más de 943 millones de euros**. Esto se debe, principalmente, a la contribución de los nuevos servicios digitales, a la reducción del impacto ambiental y al esfuerzo que realizamos en modernizar y controlar adecuadamente nuestro consumo energético.

Las metas e indicadores asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ambientales que analizamos son los siguientes:

**7**  
ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE

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

Reducimos el impacto en el cambio climático a través de la descarbonización de nuestra actividad, apostando por una disociación entre el crecimiento de tráfico que pasa por nuestras redes y las emisiones de gases de efecto invernadero.

El objetivo es alinear nuestros esfuerzos con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1,5 °C.

La huella de carbono que generamos proviene principalmente del consumo eléctrico, por lo que **desde 2019 nuestro consumo es 100% renovable en Europa y Brasil** y nos hemos comprometido a extenderlo a **todas nuestras operaciones en 2030**. Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha hecho que nuestras emisiones de carbono hayan ido reduciéndose en los últimos años de forma significativa.

### > Líneas de actuación en torno al ODS 7

META 7.2 – Impulsar el uso de energías renovables y limpias en todas nuestras actividades.

META 7.3 – Fomentar el desarrollo de proyectos que incrementen la eficiencia energética y mejoren la tecnología necesaria para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles.

Contribución al ODS 7			
Meta	KPI	2020	2021
<b>7.2</b>			
	Porcentaje consumo eléctrico renovable (instalaciones propias)	78,8 %	79,4 %
<b>7.3</b>			
	Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO <sub>2</sub> e)	782.868	902.019
	Emisiones evitadas por gestión energética (tCO <sub>2</sub> e)	43.536	68.833

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

Nuestra mayor contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático viene, sin duda, de una mayor digitalización, soportada en una red renovada y con soluciones que dan respuesta a los retos ambientales.

En esa línea de trabajo, evitamos la emisión de millones toneladas de CO<sub>2</sub> gracias a servicios como la conectividad, el Internet de las Cosas (IoT) o el *Cloud*, encaminados a promover un uso más eficiente de los recursos, mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes y evitar emisiones de gases de efecto invernadero.

Por ello, las metas que abordamos en torno al ODS 11 están alineadas con nuestro objetivo estratégico de evitar 12 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> anuales para 2025, en nuestros principales mercados, gracias a nuestros productos y servicios en nuestros.

### > Líneas de actuación en torno al ODS 11

META 11.6 – Promover el desarrollo de servicios y soluciones digitales que generen un impacto positivo en el medioambiente y ayudar a crear ciudades más sostenibles y resilientes.

Contribución al ODS 11			
Meta	KPI	2020	2021
<b>11.6</b>			
	Emisiones evitadas gracias a servicios Eco Smart (millones tCO <sub>2</sub> )	9.543	8.684

**ODS 12 Promover la economía circular en el uso de equipos electrónicos, a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclado**

El Diseño Responsable de los productos y servicios que ofrecemos, en el que se incorporan criterios de ecodiseño, es uno de los pilares estratégicos de los que disponemos para contribuir a reducir nuestro impacto en el entorno y asegurar un futuro más verde.

Asimismo, somos conscientes de que los residuos electrónicos se han convertido, en los últimos años, en un reto que debe ser abordado desde todos los planos y, por este motivo, impulsamos iniciativas que inciden en adecuar evolucionar y definir nuestros procesos internos para adecuarlos de forma que podamos maximizar la reutilización y reciclado de estos residuos.

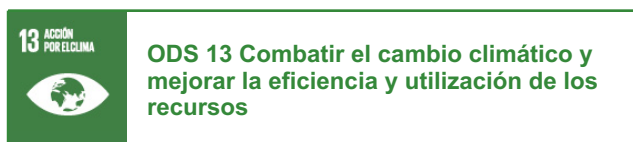
### > Líneas de actuación en torno al ODS 12

META 12.2 (indicador de UNSTATS 12.2.1) – Lograr una gestión sostenible y un uso eficiente de los recursos naturales.

META 12.5 (indicador de UNSTATS 12.5.1) – Minimizar la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, promoviendo programas que fomentan la economía circular y el reciclaje de residuos.

META 12.6 – Transformar nuestros procesos internos para garantizar que todas nuestras soluciones se diseñan y desarrollan bajo criterios éticos y sostenibles.

Contribución al ODS 12			
Meta	KPI	2020	2021
<b>12.2</b>			
	Consumo total de energía (MWh)	6.269.962	6.106.625
	Generación de residuos (toneladas)	46.912	64.065
<b>12.5</b>			
	Reciclado de residuos (%)	98	98
<b>12.6</b>			
	Proceso de Diseño Responsable		Integrado en T.España



Desde Telefónica queremos contribuir a reducir el impacto del cambio climático incrementando los esfuerzos en nuestras propias operaciones, pero también a lo largo de la cadena de valor y apostando por un horizonte de emisiones netas cero. Por este motivo, trabajamos en torno al ODS 13 con el compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados.



[Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático](#)

### > Líneas de actuación en torno al ODS 13

META 13.2 – Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la Compañía a través de programas de reducción de emisiones.

Contribución al ODS 13			
Meta	KPI	2020	2021
<b>13.2</b>			
	Emisiones directas (Alcance 1) (tCO <sub>2</sub> )	207.872	183.231
	Emisiones indirectas (basado en método de mercado) (Alcance 2) (tCO <sub>2</sub> )	467.587	353.506
	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) (tCO <sub>2</sub> )	2.146.226	2.072.159

### 2.10.2.3. Liderar con el ejemplo

Una digitalización centrada en el ser humano debe enfocarse en el **fortalecimiento de la confianza**, basarse en valores, en el empleo de la tecnología y en la capacidad de hacer un uso responsable de la misma, logrando de este modo que nadie quede atrás por falta de acceso o conocimiento.

Por este motivo, queremos poner las grandes oportunidades que trae consigo la revolución tecnológica al servicio de la mayoría. Nos comprometemos para que la escuela no se detenga y avance en todos los contextos y nos centramos, de forma particular, en difundir las competencias digitales para que las transformaciones que está viviendo el mercado laboral sirvan para el beneficio del mayor número de personas posible.

*Generar confianza con nuestras acciones y compromisos, impulsar la educación y favorecer la inclusión y la igualdad.*

La evaluación de nuestra contribución alcanza los 3.500 millones de euros, destacando en este contexto el impacto que tienen los salarios y la inversión realizada en la seguridad y los programas de salud de nuestros empleados.



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

La igualdad de oportunidades es para nosotros una fuente de talento y realizamos una apuesta decidida por impulsarla.

Trabajamos intensamente con el objetivo de alcanzar la igualdad de género y promover el uso de la tecnología para favorecer el empoderamiento femenino.

Además, impulsamos y colaboramos con programas que fomentan el acceso de las mujeres a carreras tecnológicas (STEM), como Technovation, entre otros; ya que la igualdad de oportunidades y la digitalización deben tener como referente la diversidad en todos los ámbitos.



[Ir al capítulo 2.6. Capital humano](#)

### > Líneas de actuación en torno al ODS 5

Los objetivos son alcanzar el 33% de mujeres en puestos directivos y conseguir la igualdad salarial, reduciendo la brecha salarial ajustada por género a +/-1% en 2025, y, a cero, la brecha bruta para 2050.

META 5.2 – Trabajar para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres.

META 5.5 (indicador de UNSTATS 5.5.2) – Comprometernos con fomentar el liderazgo femenino, incrementar la proporción de mujeres en cargos directivos y eliminar cualquier tipo de desigualdad salarial.

META 5.b – Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres, impulsando acciones y programas que contribuyan a la reducción de la brecha digital de género y promuevan las carreras STEM entre las jóvenes.

Contribución al ODS 5			
Meta	KPI	2020	2021
<b>5.2</b>			
	Casos de discriminación detectados / medidas adoptadas.	3/2	0
<b>5.5</b>			
	% Mujeres en el Consejo de Administración	29	33
	% Mujeres en puestos de dirección	27	30
	% Mujeres en plantilla	38	38
<b>5.b</b>			
	Programas para fomentar las carreras STEM	27	52



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

Una pieza fundamental para garantizar la justicia y disponer de instituciones sólidas es **asegurar la privacidad y seguridad** de las personas que acceden a los servicios digitales.

Por este motivo, trabajamos la integridad en todos los ámbitos de negocio, nos imponemos unos principios éticos de negocio responsable muy estrictos y tenemos como prioridad absoluta garantizar la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes y de los productos y servicios que ofrecemos.

 [Ir al capítulo 2.15. Privacidad y seguridad](#)

Pero además del trabajo interno, colaboramos con diferentes organizaciones, entidades sociales y administraciones públicas para apoyar a los colectivos más vulnerables y promover un uso responsable y ético de las nuevas tecnologías.

### > Líneas de actuación en torno al ODS 16

META 16.5 – Combatir la corrupción y el soborno en todas sus formas a través de nuestros programas internos de Negocio Responsable y asegurar la máxima exigencia por parte de todos los niveles de la Compañía para promover la confianza.

META 16.10 – Garantizar el acceso público a la información, siempre protegiendo las libertades y derechos fundamentales:

- Mejorar la confianza de los ciudadanos mediante el uso ético y responsable de la tecnología, respetando y protegiendo las libertades fundamentales, la privacidad, la seguridad y otros derechos digitales.
- Fomentar la confianza digital y el uso de los datos.

META 16.a – Fortalecer las instituciones y la cooperación a todos los niveles con actividades desarrolladas por los empleados que generen valor y ayuden a las personas más vulnerables.

Contribución al ODS 16			
Meta	KPI	2020	2021
<b>16.5</b>			
	Porcentaje de empleados que han hecho el curso de Negocio Responsable	93	85
<b>16.10</b>			
	Privacidad de la información	ver SASB TC-TL-220a	ver SASB TC-TL-220a
	Seguridad de la información	ver ASB TC-TL-230a	ver ASB TC-TL-230a
<b>16.a</b>			
	Voluntariado corporativo (personas)	56.472	59.054



**ODS 17 – Fomentamos las alianzas globales sólidas para un desarrollo sostenible**

Naciones Unidas ha identificado nuestro sector como estratégico para alcanzar más de la mitad de los objetivos definidos en la Agenda 2030 e incluso se han incorporado dos metas específicas relacionadas con nuestra capacidad para llevar la banda ancha y la digitalización a todos los lugares.

De acuerdo con una serie de análisis que hemos realizado internamente, estimamos que, por ejemplo, el despliegue de fibra óptica junto al desarrollo de servicios digitales en zonas rurales puede llegar a **incrementar el ingreso medio anual hasta en un 3,9% o a reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%**, gracias al fomento y a la creación de empresas de servicios. Del mismo modo, la digitalización podría ayudar a **incrementar la productividad de las pymes entre un 15 y un 25%**.

Además, por nuestra capacidad transformadora trabajamos para fomentar la colaboración nacional e internacional con otras organizaciones que también están comprometidas con el desarrollo sostenible.

### > Principales líneas de actuación en torno al ODS 17

Fomentar las alianzas globales e incrementar el uso de Internet y el acceso a la banda ancha para garantizar los beneficios de la transformación digital.

META 17.6 (indicador de UNSTATS 17.6.2) – Incrementar el número de abonados a Internet de banda ancha fija en todas las regiones en las que operamos.

META 17.8 (indicador de UNSTATS 17.8.1) – Impulsar la colaboración con otras organizaciones para innovar y aumentar el acceso y utilización de la tecnología y la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad.

Contribución al ODS 17			
Meta	KPI	2020	2021
<b>17.6</b>			
	Número abonados de banda ancha fija (miles)	20.077	25.833
<b>17.8</b>			
	Penetración del servicio LTE en la base de clientes (%)	85	90