



Liderar con el ejemplo

2.11. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

GRI 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33

PUNTOS CLAVE



Nuestro código ético, denominado Principios de Negocio Responsable, rige todo lo que hacemos y decimos. Nos sirve como brújula para comportarnos y tomar decisiones, basadas en la integridad, la transparencia y el compromiso.



Nuestro Plan de Negocio Responsable está aprobado y supervisado por una estructura organizativa del más alto nivel. Este Plan aterriza nuestro código ético en objetivos y KPIs concretos, que se incorporan al Plan Estratégico de la Compañía.



La sostenibilidad forma parte de nuestra cultura organizativa y se concreta a través de la integración de ESG en las áreas clave relacionadas con nuestros empleados: objetivos empresariales, retribución variable, formación y campañas de sensibilización.

2.11.1. Gobernanza

GRI 103, 102-16, 102-20, 102-26, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33

En el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta—nuestros Principios de Negocio Responsable—, a su vez, nuestra política de Sostenibilidad que rigen lo que decimos y hacemos en nuestra actividad diaria para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

Este código ético ha sido revisado y actualizado durante 2021 con el objetivo de que siga dando respuesta con el máximo rigor a las nuevas exigencias del mercado y de la sociedad. En dicha actualización se han destacado temáticas como el respeto y la promoción de los Derechos Humanos y los derechos digitales así como la innovación, el desarrollo y el uso responsable de la tecnología, poniendo en valor la importancia de ambos temas para la Compañía. También se han incluido nuevas referencias (cambio climático, economía circular, nuevas formas de trabajar, eliminación de barreras...) necesarias en el actual entorno laboral y social.

Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable sean el hilo conductor en todo lo que hacemos, contamos con un **Plan de Negocio Responsable** que incluye objetivos y proyectos en todas las materias clave de los Principios, así como en torno a los tres ejes de nuestra estrategia: liderar con el ejemplo, ayudar a la sociedad a prosperar y construir un futuro más verde.

Incorporamos los objetivos del Plan de Negocio Responsable al **Plan Estratégico de la Compañía**, en el que se reflejan indicadores no financieros sobre los que reportamos en este Informe. Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable están además incorporados a la remuneración variable de todos los empleados, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.

Los principales órganos de gobierno de la sostenibilidad son los siguientes:

Aprobación	Consejo de Administración
Supervisión	Comisión de Sostenibilidad & Calidad Comisión de Auditoría y Control
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable
Implementación	Áreas de Negocio y Soporte Corporativas Operadoras País

El **Consejo de Administración** aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y las políticas más relevantes asociadas al mismo sobre anticorrupción, gestión ambiental, privacidad o gestión sostenible de la cadena de suministro. Todo ello conforma nuestro marco ético y de negocio responsable, y la hoja de ruta para todos los empleados.

La **Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo** supervisa la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Adicionalmente, la **Comisión de Auditoría y Control** asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad ya que supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos y los procesos de reporte de la Compañía.

La **Oficina de Negocio Responsable**, que reúne cuatro veces al año a los máximos responsables de las áreas de Cumplimiento y DPO, Auditoría, Secretaría General, Personas, Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Tecnología y Operaciones, Global Consumer y Telefónica Tech, realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable. Esta oficina reporta, a través del responsable de Sostenibilidad Global, a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Las **áreas de Negocio y Soporte corporativas**, por un lado, y los **comités ejecutivos de las Operadoras**, por otro, asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

Para poner en práctica los Principios y el Plan de Negocio Responsable, contamos con un curso específico para empleados, así como políticas y normativas globales aprobadas al más alto nivel y de obligado cumplimiento por todas las empresas/empleados del Grupo. A continuación, nuestras políticas más relevantes:

Principales Políticas y Normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad



Ética

- Política Global Anticorrupción
- Política Función de Cumplimiento
- Política de Prevención Penal
- Reglamento Interno de Conducta
- Política de la Función de Cumplimiento
- Reglamento Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas
- Política Gestión Canal de Denuncias
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina
- Política Control Fiscal
- Política Gestión de Riesgos
- Manual Cumplimentación del Reporting de Consolidación
- Normativa Conflicto de Interés



Cadena de suministro

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



Privacidad y libertad de expresión

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



Capital Humano

- Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros
- Política de Remuneraciones de los consejeros de Telefónica, S.A.
- Política de Nombramientos y Ceses de Directivos.
- Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.



Derechos Humanos

- Política Global de Derechos Humanos
- Principios de Inteligencia Artificial



Comunicación Responsable

- Normativa Comunicación de Información a los Mercados
- Política Comunicación a los Accionistas
- Normativa Comunicación Responsable
- Reglamento Redes Sociales



Gestión Ambiental y Cambio Climático

- Política Ambiental Global
- Política de Gestión Energética

2.11.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible

GRI 102-27

Más allá de asegurar un comportamiento ético y una gestión responsable de nuestro negocio, nuestro objetivo último es incorporar las actividades y estrategias corporativas de sostenibilidad como una **pieza fundamental de nuestra cultura organizacional**, alineando los comportamientos, procesos y objetivos internos con el propósito y valores de la Compañía.

Para ello, nos regimos por nuestros Principios de Negocio Responsable, que se desarrollan en 10 temáticas:

1. **Gestión ética y responsable.**
2. **Gobierno corporativo y control interno.**
3. **Respeto y promoción de los derechos humanos y los derechos digitales.**
4. **Nuestro compromiso con el medioambiente.**
5. **Innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología.**
6. **Comunicación responsable.**
7. **Nuestro compromiso con el cliente.**
8. **Nuestro compromiso con los empleados.**
9. **Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.**
10. **Gestión responsable de la cadena de suministro.**

Para avanzar en el **alineamiento de la cultura interna con factores ESG** (ambientales, sociales y buen gobierno) vinculamos sistemáticamente todos los aspectos de la sostenibilidad con el valor empresarial a largo plazo, asegurando además **que cada proceso o actividad interna es coherente con esta visión**. Mover la cultura organizacional e insertar el compromiso con la sostenibilidad es un trabajo de largo plazo que requiere una visión compartida y el compromiso a todos los niveles de la organización.

Destacamos varias líneas de trabajo que muestran de forma práctica cómo trabajamos para mover a la organización hacia la sostenibilidad:

- **Formación y sensibilización:** en primer lugar, construir una cultura organizacional en el ámbito de la sostenibilidad requiere asegurar la formación de todos nuestros empleados. Por ello, formamos de manera continua a toda nuestra plantilla en Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos (para más información ver capítulo 2.12. Ética y cumplimiento). Además, anualmente se desarrollan formaciones estratégicas específicas en asuntos clave como la privacidad, la seguridad digital, la ética y la inteligencia artificial, accesibilidad o diversidad. La formación va de la mano de intensas campañas de comunicación interna y eventos de sensibilización.



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

- **Procesos y actividades internas:** nuestro objetivo es que cada empleado entienda que la sostenibilidad tiene que ver con su actividad diaria. La sostenibilidad es un elemento que aporta valor y diferenciación a los distintos ámbitos del negocio. Por ejemplo, durante 2021 hemos incorporado de forma sistemática aspectos éticos y de sostenibilidad en los procesos de desarrollo de productos y servicios. En este marco, hemos formado a los empleados sobre cuestiones específicas de ética y sostenibilidad relacionadas con el diseño de nuestros productos y servicios como el impacto en Derechos Humanos, el ecodiseño, productos y servicios accesibles, impacto social o ética de datos (para más información, ver capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios).



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

- **Alineamiento con prioridades de negocio:** adicionalmente, para garantizar la alineación interna con factores ESG es necesario mostrar el caso de negocio. Esto significa vincular sistemáticamente todos los aspectos de sostenibilidad con el valor para el negocio. Los negocios sostenibles deben poder medirse. Un ejemplo serían los servicios Eco Smart donde ofrecemos soluciones digitales a nuestros clientes, que ayudan a reducir su impacto en el medioambiente.



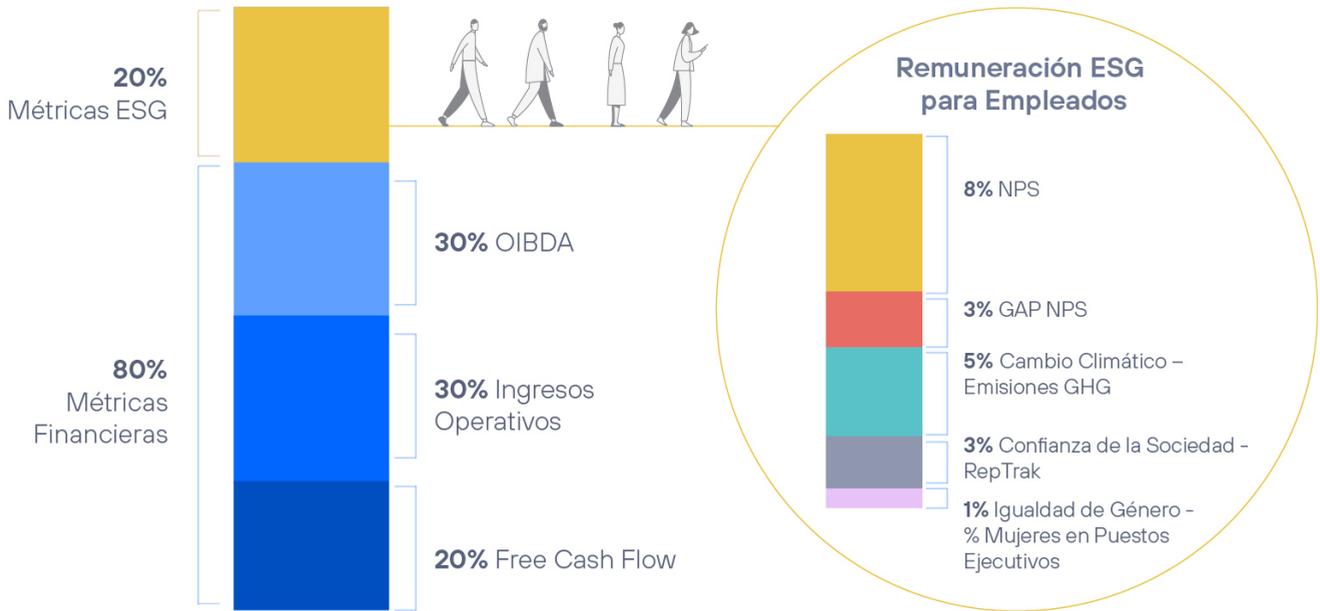
[Ir al capítulo 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart](#)

- **Procesos de control e indicadores:** es fundamental estar en la vanguardia y asegurar la solidez de los procesos de control de indicadores no financieros para alinear a la organización.
- **Esquema retributivo:** la valoración del desempeño de los empleados debe incluir la sostenibilidad. Por ello, como ya hemos mencionado, hemos incorporado objetivos de sostenibilidad en el esquema de remuneración variable de nuestros empleados.

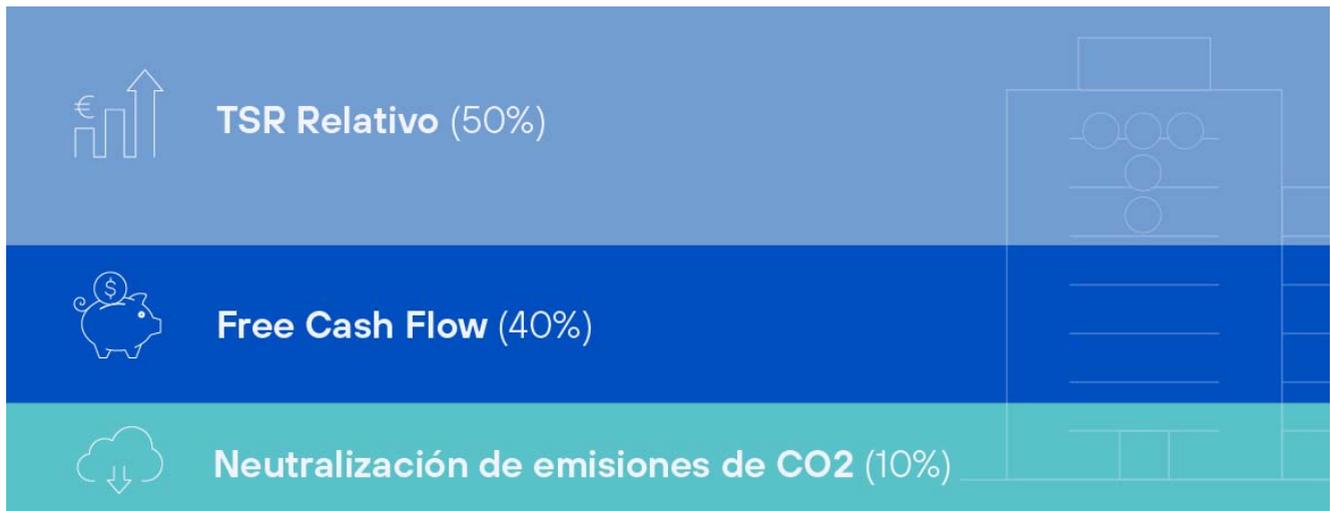


[Ir al capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones](#)

Remuneración variable anual



Incentivo de Largo Plazo (2021-2026)



2.12. Ética y cumplimiento

GRI 102-16

PUNTOS CLAVE

- ✓ **Promovemos una cultura de ética y cumplimiento impulsada desde las más altas instancias de la Compañía. Formamos a nuestros empleados con un curso *online* obligatorio en materia de Principios de Negocio Responsable.**
- ✓ **Tenemos tolerancia cero a la corrupción y el soborno.**
- ✓ **Nuestro Canal de Consultas y Denuncias asegura que nuestros grupos de interés tienen la oportunidad de transmitir sus inquietudes, denuncias y/o reclamaciones de forma anónima o personal.**

2.12.1. Visión

Un comportamiento ético y responsable es clave para contar con la confianza de nuestros grupos de interés, y así asegurar la sostenibilidad de nuestro negocio. Por ello, los Principios de Negocio Responsable, nuestro código ético, son un **pilar básico en la estrategia y la cultura de Telefónica** que deben ser cumplidos por todos los empleados, incluida —y especialmente— la alta dirección.

Cualquier incumplimiento de estos Principios por parte de los empleados tendrá la consideración de infracción laboral, susceptible de ser sancionada de conformidad con lo previsto específicamente en la legislación aplicable.

Principales materias éticas con respecto a nuestros grupos de interés

Cliente	Simplicidad, transparencia e integridad en nuestros productos y servicios. Comunicación responsable. Transparencia sobre datos.
Empleados	Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. Pautas claras para el comportamiento ético y no discriminatorio. Promoción de la diversidad y gestión del talento.
Proveedores	Exigencia a nuestros proveedores de cumplir con estándares éticos y respetar los Derechos Humanos en nuestra cadena de suministro. Identificación y prevención de conflictos de interés.
Inversores	Transparencia, integridad y materialidad con respecto a los informes y la información. Compromiso proactivo en cuestiones éticas.
Sociedad	Protección y promoción de los Derechos Humanos. Tolerancia cero con respecto a la corrupción. Neutralidad política. Comportamiento fiscal responsable y transparencia fiscal. Compromiso ético a través del Canal de consultas y denuncias.

2.12.2. Gobernanza

Para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés (ver tabla anterior), es necesaria una cultura de ética y cumplimiento impulsada desde la cúpula de la Compañía, con líneas claras sobre responsabilidades y un compromiso firme con las mejores prácticas empresariales y éticas. Por lo tanto, el Consejo de Administración es quien aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y las políticas asociadas.

El Consejo tiene, además, varias comisiones, que hacen un **seguimiento específico de las temáticas relacionadas con la ética y el cumplimiento**, a través de los máximos responsables de las áreas de Sostenibilidad, Cumplimiento y Auditoría Interna.

Gobernanza de la ética y el cumplimiento



2.12.3. Políticas

Nuestras principales normas y políticas de actuación interna relacionadas con la cultura de la ética y el cumplimiento son:

- Principios de Negocio Responsable
- Política Anticorrupción
- Política de la Función de Cumplimiento

- Políticas y normativas locales en materia de Prevención Penal
- Reglamento Interno de Conducta
- Reglamento de Prevención y Gestión del Fraude en las Telecomunicaciones
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas
- Política de Gestión del Canal de Denuncias
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina
- Normativa de Conflictos de Interés
- Reglamento de Certificaciones de Directivos en materia Anticorrupción
- Reglamento sobre Contrataciones Relacionadas con Entidades Públicas

2.12.4. Riesgos y oportunidades

Implementar una cultura sólida de ética y cumplimiento, constituye un pilar indispensable para asegurar el futuro y la sostenibilidad de la Compañía, contribuyendo, asimismo, a garantizar la confianza de nuestros clientes, accionistas, empleados, proveedores y de la sociedad en general.

La naturaleza de nuestra actividad, la presencia en multitud de jurisdicciones que conlleva el **necesario cumplimiento de normativas diversas, nacionales y extraterritoriales**, así como la progresiva demanda de programas de cumplimiento específicos, constituyen un desafío para alcanzar esta cultura, debiendo constantemente adaptar la actividad de cumplimiento a las necesidades imperantes en cada sociedad o unidad de negocio.

Adicionalmente, están el reto y la necesidad de continuar fomentando y consolidando internamente esta cultura, de forma que permita a nuestros empleados adoptar decisiones éticas y responsables ante los dilemas y conflictos a los que se enfrentan en el desarrollo de su actividad diaria.

2.12.5. Estrategia y compromisos

GRI 103, 102-16

Para asegurar un comportamiento ético en toda nuestra Compañía, contamos con varias líneas de actuación: **tolerancia cero a la corrupción y el soborno**, cumplimiento de las leyes, formación a empleados, mecanismos internos (que permitan reportar alguna situación potencial de incumplimiento), competencia leal, prevención de blanqueo de capitales, neutralidad política, comunicación responsable y seguimiento mediante el control interno.

Objetivos

- Actualización del Curso de Responsabilidad Penal, disponible para Telefónica S.A., sociedades españolas de ámbito corporativo, y sucursales de estas, así como el Curso de Derecho de la Competencia.
- Actualización del Curso de Principios de Negocio Responsable y un 100% de empleados formados en esta materia trienalmente.

2.12.5.1. Cumplimiento

GRI 205-2

El área de Cumplimiento Global y, específicamente, el Chief Compliance Officer del Grupo Telefónica, reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control. El punto de partida para la gestión en materia de Cumplimiento es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad.

El Estatuto de la Función de Cumplimiento, aprobado por el Consejo de Administración, define las líneas principales del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, su interacción con los procesos de negocio de la Compañía, la interacción con otras áreas y las materias identificadas como especialmente relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento, que son las siguientes:

Materias del Programa de Cumplimiento*

 Integridad y Sanciones	Privacidad y protección de datos de carácter personal	Relaciones con competidores	Seguridad
	Laboral	Sostenibilidad, cadena de suministro y DD.HH.	Cumplimiento de normativa específica del sector y promesa al cliente
	Fiscal	Cumplimiento de normativa financiera específica-Blanqueo de Capitales y FT	Ámbitos Regulados**

*En este capítulo se detallan las siguientes temáticas: a) anticorrupción (integridad), b) competencia (relaciones con competidores) y c) blanqueo de capitales.

**Ámbitos regulados: se refiere al cumplimiento de la legislación aplicable a entidades de seguros y reaseguros y a las entidades gestoras de fondos de pensiones y fondos de inversión.

La función de Cumplimiento, de acuerdo con el actual Estatuto de la Función de Cumplimiento, se despliega en dos planos:

- **Control preventivo:** esta actividad tiene por objetivo generar una cultura de Cumplimiento, e implica, por una parte, llevar a cabo acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal y sanciones, así como el apoyo a otras formaciones que se puedan desarrollar sobre el resto de las materias descritas de forma coordinada con las áreas internas que sean responsables de las mismas. Otro de los elementos básicos en que se basa el control preventivo es la **evaluación continua** que se realiza sobre el riesgo de Cumplimiento.

Asimismo, dentro de esta función preventiva del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, cabe destacar la actividad consultiva realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de Cumplimiento (principalmente consultas relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas que la desarrollan); asimismo, destacan los **protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales** desde el punto de vista de Cumplimiento, cuya implantación se realiza en un entorno de mejora continua y paulatina de nuestro Programa de Cumplimiento. En ese sentido, destacan especialmente los protocolos de valoración realizados en el contexto de las operaciones societarias (fusiones y adquisiciones), especialmente desde un punto de vista del riesgo de anticorrupción y, en su caso, del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Por último, cabe mencionar otras actividades dentro de esta función de control preventivo, tales como el seguimiento normativo interno, el modelo de control preventivo, la gestión de los conflictos de interés o la prevención penal.

- **Reacción y respuesta:** la función de reacción hace referencia a los protocolos de actuación que se han de seguir en situaciones en las que concurren indicios suficientemente relevantes de incumplimiento, y la de respuesta, a la remediación de las consecuencias de un posible incumplimiento mediante la actuación en dos frentes: (i) la **mitigación de las consecuencias** de toda índole asociadas a una posible infracción o una infracción ya evidenciada y (ii) el **aseguramiento de la uniformidad de aplicación** de consecuencias por los citados incumplimientos, así como la promoción del reconocimiento a empleados con un comportamiento destacable en cuanto a su compromiso con el Cumplimiento.

> Cumplimiento en materia de anticorrupción

La materia principal supervisada por el área de Cumplimiento y en la que se enfocan buena parte de sus políticas, procedimientos y controles, es la de **integridad**, concepto que captura específicamente, entre otras iniciativas, las que instrumentan nuestra lucha contra la corrupción y el soborno.

Respecto de las políticas y procedimientos implantados en el Grupo Telefónica para luchar contra la corrupción y el soborno, cabría destacar, como base de las actividades descritas anteriormente, las normativas internas específicas en esta materia, siendo la más relevante la Política Anticorrupción, debidamente complementada por la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas, la Normativa de Conflictos de Interés y la Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina, entre otras.

El análisis de riesgo en materia de corrupción es otro de los focos en los que se basa el programa de Cumplimiento en Telefónica sobre esta materia.

Los administradores y directivos de la Compañía, como responsables de establecer adecuados controles y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la Política Anticorrupción, certifican, con carácter anual, su conocimiento y compromiso con el cumplimiento de dicha

Política y, en general, con los Principios de Negocio Responsable y las políticas, prácticas y normas que de ellos emanan.

> Cumplimiento en materia de competencia

La competencia leal es uno de nuestros Principios de Negocio Responsable, y está integrado de forma transversal en varias políticas y procesos dentro de la Compañía.

Contamos con una formación *online* lanzada en 2019 en materia de Derecho de la Competencia, que consiste en la prevención de prácticas anticompetitivas. Este curso, dirigido a todas las áreas de la Compañía, está implementado en los principales países donde estamos presentes, excepto en Alemania y Reino Unido, donde cuentan con formaciones específicas o relacionadas con esta materia.

Asimismo, el Grupo dispone de determinadas directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores donde se establecen reglas claras que aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio y garantía de la confidencialidad de la información. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos de Cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (por ejemplo, Chile).



[Ir al capítulo Informe anual de Cuentas Anuales Consolidadas](#)

> Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

Por lo que respecta al blanqueo de capitales, la Compañía dispone de **controles en materia de pagos** como, por ejemplo, procedimientos de diligencia debida sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de Cumplimiento, o controles sobre pagos a determinados países calificados de alto riesgo. Esto a su vez se complementa con actividades específicamente encaminadas al cumplimiento de los requisitos establecidos, en su caso, en la legislación de cada país, y/o, en su caso, de ciertas regulaciones en esta materia aplicables por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (en aquellos supuestos en los que la misma es considerada, por parte de dicha legislación local, sujeto obligado en esta materia).

En ese sentido, de acuerdo con la normativa interna sobre el control de pagos del Grupo Telefónica, la Compañía realiza un seguimiento de la definición de los controles mínimos sobre los pagos para prevenir el riesgo en materia de **prevención de blanqueo de capitales**, tanto los generales a nivel Grupo como los específicos por jurisdicción y/o tipo de entidad o actividad.

En particular, durante el año 2021, Telefónica, en su estrategia de mejora continua, continúa analizando la necesidad de reforzar los controles correspondientes y ha

iniciado la implementación de algún nuevo control con vistas a su puesta en marcha definitiva a nivel Grupo Telefónica.

2.12.5.2. Formación

GRI 205-2, 412-2

Un elemento clave para promover una cultura de ética dentro de la Compañía y asegurar el cumplimiento con nuestros Principios de Negocio Responsable es la formación.

- Curso de **Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos**, dirigido a todos los empleados del Grupo Telefónica, tiene carácter obligatorio, y es objeto de seguimiento específico por parte de la Oficina de Negocio Responsable. La formación incluye aspectos sobre anticorrupción y soborno, en su sección específica llamada 'Gestión ética y responsable'.

Junto al curso anteriormente descrito, existen otros cursos que completan la formación en anticorrupción en el Grupo Telefónica:

- Curso sobre la **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)**, en formato *online* y presencial, a nivel global, sobre la ley de prácticas corruptas en el extranjero. Esta formación va dirigida a determinadas áreas de la Compañía que presentan un mayor riesgo potencial por su mayor exposición con funcionarios y autoridades. Desde 2017, año de su lanzamiento, este curso se ha implementado a nivel global en el Grupo Telefónica, de manera progresiva. Hasta el momento, además de en Telefónica S.A. y resto de unidades globales, se ha impartido en las operaciones y negocios de España, Brasil, México y Telxius (2017); Uruguay, Argentina, Nicaragua, Panamá, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Colombia, Perú, Chile y Ecuador (2018); Venezuela y Reino Unido (2019).
- Otros **cursos locales** en materia de anticorrupción y prevención penal. Además de la formación global en materia de anticorrupción antes mencionada, cabe destacar la existencia, en la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica, de otras formaciones específicas (incluyendo aspectos relativos a la prevención penal). En algunos casos, estas formaciones son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar, en este sentido, la formación en materia de responsabilidad penal existente en Perú, Argentina, Chile, Ecuador y España.

La formación se refuerza asimismo con **campañas de comunicación, concienciación y sensibilización interna**, abordando diferentes materias como conflictos de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, medioambiente, privacidad, promesa cliente, etcétera.

Adicionalmente existen diversas iniciativas, a nivel global, orientadas a la concienciación de los empleados, entre las que cabe destacar:

- a. El **Compliance Day**, una jornada de concienciación que persigue acercar la función de Cumplimiento al negocio y sensibilizar a los empleados sobre las principales cuestiones que se abordan en el área.
- b. El **primer concurso de microrrelatos de Compliance**, en el que participaron empleados de Telefónica S.A, Telefónica España, Telefónica Argentina, Telefónica Chile, Telefónica Colombia, Telefónica del Perú, Telefónica Tech, Telefónica Uruguay y Telefónica Ecuador.
- c. El **Programa de reconocimiento 'Five Stars'**, una iniciativa de concienciación desarrollada para promover y reconocer conductas especialmente destacadas por su compromiso con la Integridad, la Privacidad y la Seguridad.

2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias

GRI 103, 102-17, 205-3, 403-2, 406-1

> Denuncias

En Telefónica contamos con un **Canal de Denuncias a disposición de empleados y grupos de interés** (proveedores, accionistas, clientes, inversores y la sociedad en general) en el que existe la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima o personal para reportar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Dicho canal se encuentra disponible —desde finales del 2020— a través de un formulario en nuestra página web, para dar acceso a todas las partes interesadas y cumplir así con la **Directiva Europea de Protección de las personas que informen sobre infracciones** del Derecho de la Unión y también con la actualización del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas.

En la gestión de las denuncias rigen los **principios de confidencialidad de los datos aportados**, esto es: respeto, fundamento y exhaustividad. En los casos en los que se identifica alguna irregularidad significativa o relevante, se informa a la Comisión de Auditoría y Control, dependiente del Consejo de Administración.

La denuncia puede responder a las siguientes categorías:

- Conflicto laboral
- Condiciones laborales
- Privacidad/Seguridad de la información
- Actos contrarios a la integridad de la empresa
- Fraude patrimonial
- Trato de favor
- Reporte financiero

- Incumplimiento normativo/contractual/legal

Dentro de las anteriormente citadas categorías se incluyen también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos y otros requerimientos en este sentido.

Tras el envío de la denuncia, el sistema proporcionará un usuario y contraseña que permitirán consultar en cualquier momento el estado de dicha denuncia, utilizando el **Canal de Comunicación anónimo**. A través de este se podrá añadir nueva información y contactar con el auditor encargado del análisis.

De acuerdo con nuestra política de tolerancia cero ante la corrupción, el soborno y la discriminación, Telefónica cuenta con **controles específicos para la detección y subsanación de los posibles casos**. Esto se materializa en la adopción de medidas disciplinarias y/o terminaciones de contrato.

> Consultas

Adicionalmente contamos con un Canal para realizar consultas a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden consultar, comunicar o reportar, de forma anónima o personal, consultas, peticiones o reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

2.12.5.4. Neutralidad política

Telefónica se mantiene neutral a nivel político. En **ningún momento tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra**, de ningún partido político y por ello no realizamos donaciones a los mismos. Esto no impide que demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y a la sostenibilidad de la Compañía.

Estamos registrados como *lobbista* en el registro de transparencia voluntario de la Unión Europea y en el registro de grupos de interés de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia).

Nuestros gastos totales en relación con las contribuciones a las organizaciones sectoriales están ampliamente distribuidos porque: a) Telefónica está presente en muchos países y cada país tiene sus propias organizaciones sectoriales locales y b) Telefónica desarrolla muchos tipos de servicios afectados por diferentes sectores de negocio (conexiones fijas y móviles, televisión o servicios digitales).

2.12.5.5. Comunicación responsable

Siguiendo con nuestros Principios de Negocio Responsable y como empresa de tecnología, información y comunicación, promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión.

Como compañía que no solo se dedica a facilitar la comunicación, sino también a generar contenidos de entretenimiento, culturales, deportivos, publicitarios y de otro tipo que pueden generar impacto e influencia en la sociedad, asumimos nuestra responsabilidad de promover una comunicación responsable, ética y de calidad a través de nuestra **Política de Comunicación Responsable**. Dicha política define unas pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes; cuando lo hacemos hacia otros grupos de interés; cuando hacemos uso de nuestras redes sociales; cuando generamos y difundimos contenidos; cuando generamos nuestra publicidad y cuando emitimos la de terceros.

Asimismo, contamos con un **Código de Comunicación Responsable específico para Movistar+**, aprobado por el Comité Ejecutivo de Telefónica España, en el que se establecen las siguientes líneas de actuación:

- Publicación en diferentes soportes públicos para que cualquier usuario lo pueda consultar.
- Implementación. Se ha compartido con todos los grupos de interés de Movistar+ para que sea aceptado y respetado en su desempeño diario por empleados, proveedores y colaboradores externos, analistas, clientes y sociedad en general.

Las posibles quejas/consultas se canalizan a través del Canal de Consultas de Negocio Responsable.

Código de comunicación responsable de Movistar+

Somos una plataforma de televisión con criterios editoriales éticos para todas nuestras producciones —propias, adquiridas y delegadas—. Promovemos estos principios:

↓	↓	↓
<p>Legalidad:</p>  <p>Cumplimos las normas, protegemos la propiedad intelectual y no incitamos comportamientos ilegales, irresponsables o discriminatorios.</p>	<p>Neutralidad:</p>  <p>Promovemos la libertad de expresión y creativa, cuidando el derecho al honor y a la intimidad.</p>	<p>Protección de menores:</p>  <p>Tenemos una gestión responsable de los contenidos, medidas de prevención, publicidad segura y sensibilización.</p>
↓	↓	↓
<p>Integridad y transparencia:</p>  <p>Velamos por el cumplimiento de la Política Anticorrupción de Telefónica.</p>	<p>Diversidad:</p>  <p>Favorecemos la igualdad y la integración social en nuestra parrilla.</p>	<p>Valores y talento:</p>  <p>Reflejamos en los contenidos nuestro compromiso empresarial con la creatividad y la innovación.</p>

Contamos con controles previos a la emisión, un delegado de Contenidos o Producción y mecanismos frente a la piratería. Todas nuestras actuaciones se basan en los Principios de Negocio Responsable de Telefónica y nuestra Normativa de Comunicación Responsable.

2.12.5.6. Control interno

GRI 102-17, 205-1

El control interno de la Compañía se basa en la actividad de auditoría interna y en los sistemas de gestión de riesgos. Se encuentra regulado en el Estatuto de la Función de Auditoría Interna del Grupo Telefónica, y en él se detalla que Auditoría Interna es el área en Telefónica encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos y, en su caso, detectar las posibles ineficiencias o incumplimientos del sistema de control que el Grupo establece a través de sus procesos.

Dentro de las vías de actuación principales desarrolladas por la Unidad de Auditoría Interna, se incluye la **coordinación del Marco Normativo** del Grupo Telefónica a través de la supervisión del proceso de definición de las normas internas. A su vez, el Marco Normativo promueve **acciones que favorezcan la actualización y comunicación de dichas normas**. Adicionalmente, detectamos las necesidades y oportunidades de mejora, modificación o actualización de las normas internas existentes, proponiendo líneas de actuación a los

responsables de estas. Y proporcionamos apoyo y asesoramiento al responsable de la norma interna en relación con su redacción e implantación.

2.12.6. Progreso en 2021

GRI 205-2

Durante el año 2021 actualizamos los Principios de Negocio Responsable con el objetivo de que nuestro código ético siga dando respuesta con el máximo rigor a las **nuevas exigencias del mercado y de la sociedad**.

> Cumplimiento

En 2021 Telefónica S.A. obtuvo la Certificación UNE 19601 de sistemas de gestión de *Compliance Penal*.

En 2021 se ha identificado un (1) procedimiento judicial material²³ en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y no se ha abonado ninguna multa (0) por prácticas anticompetitivas.

El detalle de procedimientos judiciales materiales y sanciones de VMED O2 Reino Unido de junio a diciembre de 2021 se muestra a continuación:

	O2 Reino Unido (operación móvil)	Virgin Media Reino Unido (operación fija)
Nº de procedimientos judiciales materiales en curso en relación con incumplimientos por prácticas anticompetitivas	0	0
Sanciones materiales abonadas por prácticas anticompetitivas	0	0

> Formación

Durante 2021 continuamos con las campañas de formación a los empleados en materia de código ético, (nuestros Principios), así como en anticorrupción. En todos estos cursos mantuvimos altos porcentajes de realización:

- **Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos.** Realizado por 88.815 empleados desde su lanzamiento en 2018, lo que supone un 85% de la plantilla. De este curso se han impartido, desde su lanzamiento, un total de 168.914 horas.²⁴ Durante el período objeto de este informe fueron formados 16.382 empleados lo que supone un 15% de la plantilla promedio durante el ejercicio.²⁵ En 2021 se han impartido un total de 24.945 horas.
- **Otros cursos en materia de anticorrupción.** Durante 2021 se ha continuado impulsando la formación online en esta materia de Foreign Corrupt Practices Act

(FCPA) y se han impartido sesiones de refuerzo a personal directivo y pre-directivo en Telefónica, S.A., Telefónica España y Telefónica Tech. Respecto a otros cursos locales, las operadoras en España y México han lanzado nuevas formaciones en materia de prevención de delitos.

Desde el año 2017 han recibido formación en materia de anticorrupción un total de 89.296 empleados, lo que supone un 86 % de la plantilla a 31 de diciembre de 2021. En 2021 han sido formados un total de 36.827 empleados lo que supone un 34% de la plantilla promedio durante dicho ejercicio.²³

Todos los miembros del Consejo de Administración (15) han recibido formación en materia anticorrupción, habiendo completado en 2021 la formación la última incorporación al Consejo (100%).

²³ Tomando en cuenta asuntos cuya materialidad cumpla las reglas de reporte para CC. AA. (sea superior a 40 mm € y calificado como probable o 100 mm € y calificado el riesgo como posible).

²⁴ Desde su lanzamiento en 2018. Datos teniendo en cuenta el número de empleados a 31 de diciembre de 2021 (actualización de la metodología del cálculo respecto a 2020 para mejorar la calidad del dato).

²⁵ Datos teniendo en cuenta la plantilla promedio de empleados durante el ejercicio 2021 (actualización de la metodología del cálculo respecto a 2020 para mejorar la calidad del dato).

Formación en Negocio Responsable y DD.HH a través del Curso de Principios⁽¹⁾

Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	88.815
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	85%
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	168.914

Formación a empleados en materia de anticorrupción⁽²⁾

Número de empleados formados en materia de anticorrupción	89.296
Porcentaje de empleados formados en materia de anticorrupción	86 %

Nota:

⁽¹⁾Desde su lanzamiento en 2018. Datos teniendo en cuenta el número de empleados activos a 31 de diciembre de 2021 (actualización de la metodología del cálculo respecto a 2020 para mejorar la calidad del dato).

⁽²⁾Incluye el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), *Foreign Corrupt Practices Act (desde 2017)* y cursos locales en materia de anticorrupción (desde 2019). Datos teniendo en cuenta el número de empleados a 31 de diciembre de 2021.

Además, se ha impartido también formación específica en otras materias distintas de la integridad, pero que, a efectos del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, son relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento; algunos ejemplos serían la **formación en seguridad digital, derecho de la competencia o privacidad**. Asimismo, cabe mencionar el inicio de acciones de formación a determinadas áreas y personal directivo relevante de la Compañía en materia de programas de sanciones internacionales.

HITOS

- Actualizamos los Principios de Negocio Responsable.
- Obtuvimos la certificación UNE 19601 para Telefónica, S.A., como parte de las actividades de mejora de los sistemas de gestión de *compliance* penal.
- Unificamos los canales de Negocio Responsable y de Denuncias en un único canal: el Canal de Consultas y Denuncias.

Empleados formados en Anticorrupción 2021 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	84	226	2.479	2.789
Brasil	687	837	19.684	21.208
España	76	54	1.875	2.005
Hispan	305	867	8578	9750
Reino Unido	11	150	893	1.054
Resto	0	6	15	21
Total	1.163	2.140	33.524	36.827

% de empleados formados en Anticorrupción en 2021 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	37 %	32 %	37 %	37 %
Brasil	43 %	40 %	64 %	61 %
España	5 %	3 %	7 %	7 %
Hispan	39 %	26 %	30 %	29 %
Reino Unido	4 %	15 %	20 %	18 %
Resto	0 %	13 %	3 %	3 %
Total	27 %	25 %	35 %	34 %

> Canal de Consultas y Denuncias

Asimismo, como parte del desempeño de 2021, hemos unificado nuestros antiguos canales de negocio responsable y de denuncias en un **único canal: el Canal de Consultas y Denuncias**, con el objetivo de que se convierta en una vía de comunicación más accesible para nuestros empleados y grupos de interés.

> Denuncias

Por medio del Canal de Denuncias se recibieron en el ejercicio 2021 un total de 955 denuncias. Como resultado de las investigaciones, durante dicho ejercicio 389 denuncias resultaron fundadas. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 152 extinciones del contrato de trabajo.

Denuncias

	2020	2021
	% sobre total de las denuncias fundadas	% sobre total denuncias fundadas
Naturaleza denuncias fundadas		
Incumplimiento normativo	14%	12%
Fraude	23%	23%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación	5%	1%
Conflicto de interés	5%	4%
Privacidad/Seguridad de la Información	2%	2%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	37%	38%
Otros	14%	20%
Número Total	385	389

Principales indicadores sobre denuncias

	2020	2021
Denuncias recibidas	882	955
Denuncias fundadas	385	389
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas	126	152
Casos confirmados de corrupción	1	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados.	3	0
Casos de discriminación detectados	3	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptados en relación con casos de discriminación confirmados.	2	0

VMED O2 REINO UNIDO de junio a diciembre de 2021

	O2 Reino Unido (operación móvil)	Virgin Media Reino Unido (operación fija)
Casos confirmados de corrupción	0	0

> Consultas

En 2021 recibimos 207 consultas, de las cuales 196 se han resuelto como consultas relacionadas con las temáticas de este canal. Las temáticas en las que se han dividido las consultas son las que se representan en la siguiente tabla:

Consultas	2020	2021
Comunicación responsable	1	5
Integridad	1	5
Medioambiente	26	11
Cadena de suministro	13	1
Privacidad	15	9
Accesibilidad	7	3
Innovación sostenible	2	2
Derechos Humanos	3	2
Otros Derechos Humanos	0	0
Derechos del Niño	3	1
Libertad de expresión	0	2
Diversidad y gestión del talento	0	2
Otros (por ejemplo: Responsabilidad con el cliente, infraestructuras*)	155	153

*En la categoría 'Otros' se incluyen en la actualidad consultas relacionadas con 'Responsabilidad con el cliente' e 'Infraestructuras', entre otras, que redirigimos internamente a los canales correspondientes para su resolución.

> Neutralidad política

Nuestro gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejerzan actividades de representación para Telefónica fue de 5,4 millones de euros en 2021, de los cuales el 87 % lo dedicamos a entidades sectoriales entre las que se encuentran GSMA, SindiTelebrasil, ETNO y Bitkom, entre otras.

> Control interno

Auditoría interna cuenta con una planificación anual de auditorías y durante 2021 emitió 451 informes a nivel global, divididos en las siguientes categorías:

Nº de informes

	2020	2021
Análisis total o parcial de los procesos relacionados con el ciclo de gasto e inversión	82	69
Auditorías financieras o de sistemas de información destinadas, fundamentalmente, a la revisión del control interno sobre los procesos financieros	129	133
Informes destinados a verificar el correcto cumplimiento de otras obligaciones legales	47	61
Otros trabajos	5	6
Prevención fraude/corrupción, revisión de actuaciones personales	27	17
Revisión del ciclo de ingresos	126	79
Supervisión de los principales riesgos tecnológicos y de cumplimiento de las disposiciones legales que afectan a las redes de servicio, y los que afectan a los sistemas de información	87	86

2.13. Transparencia fiscal

GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

PUNTOS CLAVE

- ✓ La contribución tributaria de Telefónica en 2021 ascendió a 9.134 millones de euros a nivel global: 23,3 euros, por cada 100 de cifra de negocio.
- ✓ Los impuestos soportados en el ejercicio sumaron 3.206 millones de euros y los recaudados, 5.927 millones.
- ✓ Cada año publicamos la aportación fiscal por país: destacan los 3.480 millones de euros aportados en España y los 2.175 millones de euros en Brasil.

2.13.1. Visión

La fiscalidad de Telefónica se basa en nuestros Principios de Negocio Responsable, las directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, nos comprometemos a actuar con honestidad, respeto por la ley y transparencia en la gestión de nuestros asuntos fiscales.

En Telefónica estamos comprometidos con las líneas de la OCDE para empresas multinacionales, con el fin de llevar un cumplimiento estricto de nuestras **obligaciones en materia tributaria**. Nos esforzamos para ser referente, garantizando que contribuimos de manera fiel y leal al sostenimiento de las finanzas públicas de los países y territorios en los que operamos. A estos efectos, y en línea con nuestro compromiso de transparencia fiscal y de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, informamos de nuestra contribución tributaria total, económica y social en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-innovación/ Cómo-trabajamos/estrategia-sostenibilidad.

En este sentido, las declaraciones contenidas en este estándar GRI 207 permiten a Telefónica conseguir algunas de las metas de los ODS que se ha propuesto.

2.13.2. Gobernanza

Los **órganos responsables del marco de control fiscal en Telefónica** son los siguientes:

La **Dirección Fiscal del Grupo** revisa anualmente la estrategia fiscal e informa anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración, de las políticas fiscales del Grupo con el fin de facilitar la labor de supervisión sobre el sistema de gestión de riesgos fiscales que la Ley de Sociedades de Capital encomienda a la Comisión de Auditoría y Control y de acuerdo con lo dispuesto en el Código de Buenas Prácticas Tributarias.

La **Dirección Fiscal Grupo** y las **Direcciones Regionales** informan a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración de Telefónica, de las políticas y criterios fiscales seguidos por la empresa, así como de los impactos fiscales de todas las operaciones relevantes que se sometan a su aprobación conforme a lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital.

También reportan la situación y evolución de los riesgos fiscales a los responsables de la función de Riesgos (Auditoría Interna) del Grupo y, en última instancia, a la Comisión de Auditoría y Control.

Asimismo, detectan y reportan los mecanismos sujetos a notificación según la Directiva (UE) 2018/822 del Consejo, de 25 de mayo 2018 (DAC 6), y coordinan con la función de auditoría interna del Grupo los **procedimientos de revisión y análisis** necesarios para garantizar los objetivos de control de la Estrategia Fiscal y del Marco de Control Fiscal.

Los **responsables de la función fiscal** de cada filial establecen los procedimientos de gestión necesarios para garantizar que la función de control fiscal se realice de acuerdo con los principios y normas de funcionamiento definidos.

> Evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control

La Dirección de Auditoría Interna, la Dirección Fiscal del Grupo y las Direcciones Fiscales Regionales, efectúan cuantos análisis y verificaciones consideran convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en la normativa, la estrategia fiscal y la política de control fiscal, así como para garantizar los objetivos de control establecidos por el Grupo.

La Dirección de Auditoría Interna lleva a cabo dichas comprobaciones regularmente y puede requerir cuanta información sea necesaria a los distintos responsables fiscales de las filiales.

Por otro lado, tal y como se indica en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, Telefónica valida anualmente que se cumple con el contenido y con los compromisos contenidos en el Código de Buenas Prácticas y, por tanto, que se está cumpliendo con su marco de gobernanza.

> Integración del enfoque fiscal en el Grupo Telefónica

Telefónica velará por que los departamentos involucrados en la función fiscal cuenten con medios necesarios para garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias en todos los países en los que opera.

Los responsables de la función fiscal en cada compañía participan en el análisis de todas aquellas operaciones que puedan tener implicaciones fiscales, y para ello:

- Cuentan con los recursos económicos, humanos y materiales necesarios.
- Pueden y deben, cuando así se precise, establecer conexiones informáticas permanentes con los sistemas de información de las empresas del Grupo.
- Tienen la máxima ayuda y asistencia por parte de las empresas del Grupo.
- Pueden requerir la participación y la colaboración de empleados de dichas empresas.

Para más información a este respecto, Telefónica desarrolla los principios fundamentales de la función de control fiscal dentro de la Política de Control Fiscal, (la cual se puede encontrar en la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad- Innovación /Cómo-trabajamos/ Estrategia-Sostenibilidad).

2.13.3. Políticas

La **Política de Control Fiscal** tiene como objetivos:

- El correcto cumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones tributarias.
- La eficacia y eficiencia de las operaciones desde el punto de vista fiscal.
- La toma de posiciones o la estrategia fiscal debidamente soportada y documentada.
- La fiabilidad de la información fiscal.
- La transparencia ante terceros, en especial, ante la Administración Tributaria.
- La gestión de los riesgos fiscales.

2.13.4. Riesgos y oportunidades

Tal y como se menciona en la página web corporativa, en Compromiso/Cómo trabajamos, gestionamos los riesgos fiscales con el fin de prevenir y reducir los litigios fiscales a aquellos que sean necesarios para la defensa de las posiciones fiscales legítimamente adoptadas por Telefónica.

Para ello, contamos con un **Modelo de Gestión de Riesgos** basado en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que facilita la identificación, valoración y gestión de los distintos riesgos.

Conforme a este Modelo, hemos definido **cuatro categorías de riesgo: negocio, operacionales, financieros y legales** y, finalmente, **de cumplimiento normativo**. A este respecto, **dentro de esta última categoría se incluyen los riesgos fiscales**.

Tipología de riesgos fiscales y controles asociados

En relación con su origen, los riesgos de naturaleza fiscal se clasifican en:

- **Riesgo de cumplimiento:** relativo al cumplimiento de obligaciones en el ámbito tributario (presentación de declaraciones, requerimientos de información, etcétera).
- **Riesgo interpretativo:** relativo a la posibilidad de interpretar las leyes tributarias de manera diferente al criterio de la Administración.
- **Riesgo regulatorio:** asociado a la actividad legislativa y a la volatilidad y complejidad regulatoria.
- **Riesgo reputacional:** relacionado con el contexto actual de exigencia y escrutinio público en lo relativo a transparencia y percepción por parte de los distintos grupos de interés del cumplimiento justo con las obligaciones fiscales de las compañías.

A pesar de que la identificación de riesgos es un proceso continuo y que requiere la implicación de toda la organización, en el caso de los riesgos fiscales la Dirección Fiscal Corporativa promueve y coordina su identificación y actualización periódica.

La política de control, evaluación y gestión de riesgos fiscales se desarrolla en la Política de Control Fiscal disponible en la página web corporativa, apartado. Sostenibilidad- innovación / Cómo trabajamos / Estrategia - Sostenibilidad.

> Obligaciones de información

Con periodicidad trimestral, los responsables de la función de control fiscal de cada una de las compañías del Grupo informan a la Dirección Fiscal, a través de las Direcciones Fiscales Regionales, de las principales conclusiones del proceso de identificación y evaluación de los riesgos fiscales, incluyendo lo relativo a:

- Litigios en vía judicial/arbitraje.
- Litigios en vía administrativa previa a la judicial.
- Operaciones con riesgo implícito que puedan ser examinadas por las autoridades fiscales.

Asimismo, informan de las auditorías fiscales externas y de los procesos de inspección de la Administración Tributaria.

Por su parte, la Dirección Fiscal reporta la situación y evolución de los riesgos fiscales a los responsables de la función de Gestión de Riesgos (Auditoría Interna) del Grupo (sin perjuicio de la identificación específica de los riesgos de cumplimiento a los responsables de la función de Cumplimiento) y, en última instancia, a la Comisión de Auditoría y Control.

Por otro lado, como consecuencia de la entrada en vigor de la DAC 6, hemos desarrollado un procedimiento para detectar y reportar los mecanismos sujetos a notificación.

2.13.5. Estrategia y compromisos

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital, el 14 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó la estrategia fiscal del Grupo publicada en nuestra web corporativa.

> Cumplimiento normativo

En Telefónica, nos comprometemos a cumplir todas las legislaciones, normativas y obligaciones tributarias, tanto nacionales como internacionales, respetando tanto su letra como su espíritu. De hecho, dedicamos los recursos necesarios y tomamos las medidas oportunas para hacer una interpretación razonable de las normas, teniendo en cuenta la voluntad del legislador de acuerdo a criterios interpretativos establecidos por las autoridades fiscales competentes y a los antecedentes legislativos, y adoptamos los mecanismos de control necesarios para asegurar, dentro de una adecuada gestión empresarial, el cumplimiento de dicha normativa.

Relación entre la fiscalidad, el desarrollo sostenible y el negocio

En Telefónica nos comprometemos a que toda toma de posición fiscal atienda a motivaciones comerciales y de negocio, tributando con arreglo a la verdadera naturaleza jurídica y sustancia económica y evitando esquemas o prácticas de planificación fiscal abusiva. En este sentido, el componente tributario de cualquier transacción no

puede justificarse aisladamente de las razones comerciales y de negocio que justifiquen la operación de que se trate.

Asimismo, Telefónica aplica el principio de libre concurrencia (*arm's length*) en sus operaciones con entidades vinculadas, alineando la tributación en cada país y territorio conforme a la actividad que allí realiza y la generación de valor, de acuerdo con lo establecido en las legislaciones fiscales locales y los estándares de fiscalidad internacional elaborados por la OCDE.

> Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Relación con las autoridades fiscales

En Telefónica nos comprometemos a potenciar una relación cooperativa con las autoridades fiscales inspirada en los principios de colaboración, confianza, buena fe, lealtad, profesionalidad, respeto mutuo y diálogo.

En aras de aplicar los máximos estándares de transparencia fiscal, Telefónica, S.A. está adherida por decisión del Consejo de Administración, desde 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, elaborado por el Foro de Grandes Empresas en conjunto con la Administración Tributaria española.

Y, en base a los principios de transparencia y confianza mutua, hemos presentado, de forma voluntaria, ante las autoridades fiscales españolas los Informes de Transparencia desde el ejercicio 2016, previa autorización de la Comisión de Auditoría y Control, dentro de sus funciones delegadas por el Consejo de Administración. En la página web corporativa, en el apartado Sostenibilidad-Innovación/Cómo-trabajamos/Estrategia- Sostenibilidad/Transparencia-Fiscal, se puede obtener más información a este respecto.

De la misma manera, esta forma de proceder con la Administración Tributaria española se extiende al ámbito internacional. En este sentido, Telefónica participa en diversos foros internacionales para impulsar y desarrollar las recomendaciones de buenas prácticas de la OCDE.

Asimismo, participamos en el programa de cumplimiento cooperativo en Reino Unido.

Contribución a iniciativas legislativas en materia fiscal

Telefónica participa activamente en el Foro de Grandes Empresas, lo que nos permite intervenir en las iniciativas de legislación tributaria, poner de manifiesto los problemas actuales que pueden plantearse en la aplicación del sistema tributario, así como proponer nuevas medidas fiscales con la finalidad de incrementar la seguridad jurídica.

Contribuimos en los comités de organizaciones de la industria de las telecomunicaciones como la ETNO

(European Telecommunications Network Operators Association) o la GSMA.

Somos colaboradores activos en diversas industrias y foros económicos como DigitalES (Asociación española para la Digitalización) o Adigital (Asociación española de la Economía Digital).

Asimismo, el Grupo Telefónica participa activamente en la política fiscal a través de las respectivas comisiones de la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) o del DET3 (Digital Economy Taxation Think Tank).

Diálogo con los grupos de interés

La estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en **augmentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza** en los países donde operamos.

Mantenemos un dialogo constructivo y colaboramos con diversos grupos de interés clave, como organismos no gubernamentales, tales como Intermon Oxfam, la Fundación Compromiso y Transparencia o la Fundación Impuestos y Competitividad y organismos gubernamentales a través del Foro de Grandes Empresas, que nació en 2009 como órgano de cooperación entre las mayores Compañías españolas y la Agencia Tributaria. Asimismo, recogemos de todos los grupos de interés sus expectativas y percepciones sobre transparencia fiscal en la consulta que realizamos para nuestro análisis de materialidad.



[Ir al capítulo 1.4. Materialidad](#)

Esta relación permite identificar qué aspectos se consideran más relevantes y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad. De esta forma, establecemos nuestros objetivos, definimos el plan estratégico y, además, evaluamos nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de la sociedad.

De hecho, gracias a nuestros avances, hemos logrado puntuaciones muy elevadas en índices como, por ejemplo, DJSI, MSCI, Sustainalytics y FTSE.

Notificación de conductas no éticas

Tal y como se describe en el punto 2.8.5 del Estado de Información No Financiera, Telefónica cuenta con mecanismos públicos de reclamación y remedio -el Canal de Consultas y Denuncias-, para informar de las inquietudes sobre comportamientos poco éticos o ilegales y la integridad de la organización en relación con la fiscalidad. Para más información, nos remitimos a dicho documento.

2.13.6. Progreso en 2021

GRI 103

> Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales

En 2021, nuestra contribución tributaria total (CTT) ascendió a 9.134 millones de euros (3.206 millones de euros a impuestos soportados y 5.927 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 33% de nuestro valor distribuido (valor distribuido como impuestos soportados y recaudados sobre el valor total distribuido, siendo este último la suma de los siguientes conceptos: valor para el accionista -beneficio después de impuestos-, sueldos y salarios netos de impuestos recaudados, intereses netos e impuestos soportados y recaudados).

El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2021 ascendió a 16 millones de euros (17 millones de euros en 2020) que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

Por cada 100 euros de cifra de negocio, destinamos 23 euros al pago de impuestos (8 a impuestos soportados y 15 a recaudados).

Es relevante destacar que nuestra contribución económica y social no solo es cuantificable mediante el ingreso del impuesto sobre sociedades, sino también a través de otras contribuciones específicas en los distintos países en los que operamos, tales como tasas (por utilización del dominio público, para la financiación de la corporación de radio y televisión, entre otras), impuestos locales y pagos a la seguridad social, así como otras contribuciones similares en el resto de los países.

Además de estos impuestos directamente soportados, generamos ingresos para las arcas públicas, como consecuencia de nuestra actividad y por cuenta de otros contribuyentes, otras cantidades que deben tenerse en cuenta en la contribución tributaria total que realiza la empresa, tales como impuestos indirectos, retenciones a los trabajadores y otras retenciones.



[Ir al capítulo 2.10. Contribución e impacto en las Comunidades](#)

> Contribución en los países

A continuación, se desglosan las jurisdicciones donde el Grupo Telefónica lleva a cabo su actividad principal como proveedora de servicios de telecomunicaciones. Aquellas otras jurisdicciones donde el Grupo está presente y cuya actividad no es la principal se han incluido en el apartado 'Otros'. Todos los importes se detallan en euros, y hacen referencia al ejercicio 2020.

Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal, se puede consultar en los Estados Financieros Consolidados 2021,



[Ir al Anexo I: Perímetro de consolidación](#)

Con la finalidad de su conciliación con las cifras registradas en los Estados Financieros Consolidados, también se incluyen en el apartado 'Otros' los ajustes de consolidación y las eliminaciones de las operaciones, entre compañías del Grupo de distintos países.

No obstante, se observan diferencias con las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, que se explican a continuación:

- Las Cuentas Anuales únicamente recogen información de las ventas a terceros, mientras que el CbCR también incluye las ventas intragrupo.
- En relación con el beneficio o pérdida antes de impuestos, existe un ajuste por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas en Holanda, y en menor medida en Colombia.
- Las diferencias respecto a los impuestos soportados responden a la inclusión en las Cuentas Anuales no solo del impuesto sobre sociedades (como ocurre en el caso del CbCR), sino también de tasas de telecomunicaciones, impuestos locales, otras tasas, pago por licencias, seguridad social, etcétera.

Informe país por país 2020

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos ⁽¹⁾	Impuesto sobre el beneficio pagado ⁽²⁾	Impuesto sobre el beneficio ⁽³⁾	Nº de empleados ⁽⁴⁾	Activos tangibles
Alemania	8.183	68	8.250	318	52	-175	7.980	4.073
Argentina	1.911	73	1.983	-894	57	-80	13.878	1.097
Brasil	7.964	55	8.019	1.027	37	207	34.484	5.375
Chile	1.648	5	1.653	42	18	17	4.186	1.377
Colombia	1.313	19	1.332	38	49	8	6.329	1.025
Costa rica	240	3	242	78	8	17	209	0
Ecuador	409	5	415	-22	39	4	1.029	223
El Salvador	122	4	126	-40	0	-10	187	85
España	14.644	2.384	17.028	828	75	237	28.412	9.171
Guatemala	5	5	10	1	0	1	11	12
México	1.156	102	1.258	-707	42	-1	1.852	297
Panamá	5	7	12	-5	0	2	49	8
Perú	1.805	44	1.848	-180	14	-10	5.285	1.355
Reino unido	6.819	281	7.100	1.438	183	263	6.509	2
Uruguay	235	142	377	94	14	11	626	304
Venezuela	227	1	228	7	1	8	1.754	40
Otros	398	-1.094	-695	223	38	40	407	-675
Total	47.083	2.104	49.187	2.248	626	542	113.187	23.769

Nota:

(1)(3) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado y al impuesto sobre beneficios, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación. Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

(2) Se excluyen las devoluciones percibidas de distintas administraciones y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente en 2020 se han excluido las devoluciones en España de los impuestos correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 por importe de 89 millones, además de 15 millones en Perú y otros 13 millones en Chile.

(4) El número de empleados hace referencia a la plantilla promedio, distribuida por jurisdicción fiscal.

> Motivos de la diferencia entre el tipo efectivo y el tipo legal

El grupo hace un seguimiento exhaustivo de las diferencias entre el gasto por impuesto nominal y el gasto por impuesto efectivo con carácter mensual.

A cierre del ejercicio 2020, las diferencias se corresponden con las diferencias permanentes propias de la mecánica de la elaboración del impuesto sobre sociedades. Es decir, comprenden todos aquellos gastos o ingresos registrados en la cuenta de resultados que no van a ser deducibles o no van a tributar desde el punto de vista fiscal y que, por tanto, nunca van a revertir en períodos posteriores. Las más relevantes son: la deducibilidad de la amortización del fondo de comercio en España y la deducibilidad en Brasil del reparto de Juros sobre el capital. Se produce además una diferencia importante por la no activación de créditos fiscales en países con resultados negativos.

Además, durante el ejercicio 2020 se han producido ajustes contables extraordinarios en la cuenta de gasto por impuesto de sociedades que justifican una parte importante de las diferencias entre el tipo legal y el efectivo. En este sentido, se han registrado altas de activos por impuestos diferidos por diferencias temporarias deducibles de activos de Telxius, y en Alemania, por un importe relevante de créditos fiscales por bases imponibles negativas de ejercicios anteriores.

La verificación de los contenidos en materia de fiscalidad se ha completado como parte del proceso de verificación externa que ha sido realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Contribución tributaria por país

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾ 2021	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾ 2020	Impuestos totales soportados 2021	Impuestos totales recaudados 2021	Totales 2021
Alemania	663	314	237	695	932
Argentina	-64	-894	104	402	505
Brasil	882	1.027	302	1.873	2.175
Centroamérica	25	35	21	17	37
Chile	372	42	155	130	106
Colombia	-20	38	92	125	217
Ecuador	-11	-22	69	36	286
España	5.261	826	1.470	2.010	3.480
México	-386	-707	104	85	189
Perú	-554	-180	70	138	209
Reino Unido	5.200	1.437	519	373	892
Uruguay	104	94	26	19	45
Venezuela	90	7	4	11	15
Otros	195	231	34	12	46
TOTAL	11.757	2.248	3.206	5.927	9.134

El desglose de la contribución por el Impuesto sobre Sociedades es el siguiente:

Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2021		2020	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾	Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado ⁽¹⁾	Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾
Europa	11.124	244	2.577	310
Latam	413	229	(595)	257
Centroamérica	25	13	35	8
Otros	195	20	231	38
TOTAL	11.757	506	2.248	626

Notas:

1) Contribución al resultado antes de impuestos consolidado, ajustado por la imputación al ejercicio de los cupones correspondientes a las obligaciones perpetuas subordinadas. Los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica están elaborados de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) adoptadas por la Unión Europea. La normativa contable local aplicable en cada uno de los países en los que el Grupo está presente puede diferir de lo establecido por las NIIF.

La tabla anterior agrupa todas las compañías del Grupo de acuerdo con el país de su domicilio social. Esta agrupación no coincide con la distribución por segmentos del Grupo Telefónica. Los resultados por país incluyen, en su caso, el efecto de la asignación del precio de compra a los activos adquiridos y los pasivos asumidos. Asimismo, los resultados por país excluyen los ingresos por dividendos de filiales del Grupo, así como la variación de la provisión por depreciación de inversiones en empresas del Grupo, que se eliminan en el proceso de consolidación.

La contribución en 2021 de Alemania, España y Reino Unido se ve afectada por las plusvalías generadas en la constitución de VMED O2 UK y en la venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius (véase Nota 2 Memoria Consolidada)

2) Se excluyen en 2021 las devoluciones percibidas en distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 30 millones de euros en España y 17 millones en Perú y Chile.

Respecto al 2020, se han excluido las devoluciones en España de los impuestos correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 por importe de 89 millones, además de 15 millones en Perú y otros 13 millones en Chile.

Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

2.14. Clientes

PUNTOS CLAVE

- 
Continuamos impulsando medidas y servicios para dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, motivadas por el COVID-19. Este enfoque nos ha permitido mejorar nuestra reputación en todos los mercados.
- 
En 2021, el NPS alcanzó un 27%, 4 puntos más que en 2020, confirmando nuestra estrategia centrada en los clientes.
- 
Implantamos un nuevo marco de evaluación de la satisfacción del cliente en España (ISC), que persigue la excelencia en nuestros productos y servicios desde el principio.

2.14.1. Visión

GRI 102-42, 103

En 2020 nuestra misión "**hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas**" cobró más relevancia que nunca. Telefónica fue consciente de su responsabilidad para ayudar a paliar los efectos de la crisis sanitaria, social y económica desencadenada por el COVID-19. En 2021 hemos continuado impulsando todas las medidas para dar respuesta a las necesidades surgidas de los cambios en la vida de las personas, tanto a nivel laboral como personal, poniendo al cliente siempre en el foco de nuestras decisiones, haciendo así de nuestros clientes nuestra máxima prioridad.

Asimismo, hemos continuado avanzando durante 2021 en las medidas iniciadas en 2020 en cuanto a los criterios éticos y de sostenibilidad en el diseño y desarrollo de todos nuestros productos y servicios.

Materialidad

Nuestro reto es estar siempre a la altura de las expectativas de nuestros clientes y construir una relación basada en la confianza. Por ello, asegurar el **comportamiento responsable con el cliente** es de vital importancia para nosotros y para nuestros grupos de interés. El análisis de materialidad lo destaca como **uno de los temas más relevantes**.

A lo largo de este capítulo exponemos cómo abordamos este reto desde distintos ámbitos, en particular, desde la experiencia de nuestros clientes, que medimos vía indicadores de calidad y de reputación, y desde nuestros productos y servicios, en los que incorporamos el enfoque de Diseño Responsable.

2.14.2. Gobernanza

La experiencia de nuestros clientes, los planes de calidad para mejorarla y la medición de su satisfacción son aspectos estratégicos para Telefónica que se reportan de manera periódica en el Comité Ejecutivo.

Además, el Consejo de Administración cuenta con una **Comisión** específica dedicada a **la Sostenibilidad y a la Calidad**, que se reúne 11 veces al año para hacer un seguimiento detallado de las principales iniciativas desarrolladas en este ámbito, tanto a nivel local como a nivel global.

2.14.3. Responsabilidad con el cliente: nuestro enfoque y desempeño

GRI 103

En Telefónica buscamos construir una relación de confianza a largo plazo con nuestros clientes, tanto de gran público como pymes o grandes empresas. Por ello, nuestra prioridad es actuar siempre de cara a los clientes con **integridad, transparencia y sencillez** desde todos los ámbitos de la empresa.

Valores de nuestra Promesa Cliente

Integridad	Transparencia	Sencillez
Cumplimos lo que prometemos y reconocemos cuando nos equivocamos	Facilitamos toda la información relevante de forma proactiva	Ofrecemos productos o servicios fáciles de usar, y somos claros y directos en nuestras comunicaciones

La vara de medir el éxito de nuestra gestión va más allá de cumplir con lo que nos exige la regulación en este ámbito. Queremos empatizar con nuestros clientes y construir así una relación que perdure en el tiempo.

Durante 2021, muchas empresas han continuado fomentando las políticas de teletrabajo debido a **la crisis del COVID-19, mostrando la gran relevancia de nuestros servicios para garantizar la continuidad de los negocios que han seguido funcionando en remoto**. En gran público, estar conectado ha sido fundamental para seguir trabajando, comprando, estudiando o comunicándose con familiares y amigos.

A las iniciativas comerciales lanzadas en 2020 para adecuarnos a las necesidades de nuestros clientes, sumamos otras medidas durante 2021:

- **Aumentamos la accesibilidad a nuestros clientes** para que se relacionen con nosotros, incorporando la atención a través de WhatsApp y facilitando nuevas capacidades de autogestión en canales online (pago de deuda, agendamiento de cita en tienda...).
- Implantamos el **Índice de Salud de Cliente (ISC)**, que busca la excelencia en los productos y servicios que prestamos a los clientes, desde la etapa inicial del desarrollo del producto hasta su mantenimiento una vez en el mercado. Es un requisito previo en nuevos lanzamientos.
- Habilitamos medidas que refuerzan la **transparencia con el cliente**: factura más clara y sencilla, avisos de consumos extras, gestión de promociones previa a su vencimiento...Y acompañamos estas medidas de una nueva política de dar la razón al cliente en cualquier reclamación sobre consumos que puedan deberse a un uso involuntario (tales como *roaming* o tarificación adicional). Adicionalmente, redefinimos todos los procesos de pago de deuda haciéndolos más transparentes, cercanos, flexibles y digitales.
- Mostramos el **compromiso** de nuestra Compañía en situaciones de crisis, en este caso con los afectados por la erupción del volcán en la isla de La Palma, ofreciendo datos ilimitados a clientes desalojados o afectados por averías, inhibiendo la emisión de facturas y/o avisos de cobro, y eliminando penalizaciones por devoluciones de equipos en clientes solicitantes de baja.

> Experiencia cliente: indicador de calidad

Desde todas las operadoras de Grupo Telefónica realizamos mensualmente encuestas de satisfacción entre nuestros clientes con el fin de conocer su percepción sobre el servicio que ofrecemos. En estas encuestas preguntamos sobre la calidad de la red, nuestra oferta comercial, la atención a través de distintos canales, la factura, la recarga y el precio, entre otros asuntos. De estas encuestas extraemos, entre otros indicadores, el **Net Promoter Score (NPS)**. Esta información nos permite conocer la satisfacción de nuestros clientes con los productos y servicios que ofrecemos, y si nos recomiendan.

Desde 2018, seguimos y reportamos el NPS como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios y realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones.

En el ejercicio 2020, el cálculo global se realizó con los resultados obtenidos en nuestras cuatro principales operaciones (España, Alemania, Reino Unido y Brasil); pero en 2021, tras la aprobación de la *joint venture* entre Telefónica Reino Unido y Virgin Media que se cerró el 1 de junio, el dato de grupo a cierre de año se ha calculado con los resultados obtenidos en España, Alemania, Brasil e Hispanoamérica.

La comparativa 2021 – 2020, incluyendo el ajuste de países en 2020, queda de la siguiente manera:

NPS Grupo Telefónica ⁽¹⁾

2020 ⁽²⁾	2021
23	27

Nota:

⁽¹⁾ Incluye España, Alemania, Brasil e Hispam (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela).

⁽²⁾ Dato de 2020 recalculado a efectos de comparabilidad.

En 2021 cerramos el ejercicio con un resultado de 27%, **4 puntos por encima** del dato del año pasado y superamos el objetivo anual gracias a la evolución positiva en Brasil y de forma más significativa en España, mientras que Alemania concluyó el año 2021 mostrando signos de recuperación.

La calidad de nuestra red se consolida como un activo clave para la confianza y satisfacción de los clientes, tanto por las mejoras realizadas como por el propio desempeño que ha tenido nuestra red durante la pandemia.

Por otra parte, la pandemia impactó negativamente en los resultados de atención al cliente.

Telefónica supera a sus competidores en todos los países.

Por segmentos, los resultados también son excepcionales en este ejercicio:

NPS Grupo Telefónica (por segmento) ⁽¹⁾

	2020	2021
B2C	17	19
B2B	42	55

Nota:

⁽¹⁾Incluye solo las tres principales operaciones (España, Alemania y Brasil).

Mejoramos 2 puntos respecto al cierre proforma de 2020 en el **segmento B2C**, y **13 puntos** en el **segmento B2B**. Este resultado se obtiene en parte gracias a las medidas excepcionales adoptadas durante la pandemia, fundamentalmente en el sector de empresas, que gracias a la conectividad han podido mantener su actividad.

> Reputación

En Telefónica, la reputación es clave para garantizar la coherencia con nuestra visión a largo plazo. La medición de la reputación nos permite ver cómo la sociedad (clientes y no clientes) percibe nuestro desempeño global y nos ayuda a entender sus expectativas. Para ello, nos centramos en cuatro elementos fundamentales: admiración; estima; confianza y buena impresión (modelo RepTrak Pulse®). Este modelo también nos permite identificar los palancas y definir planes de reputación concretos y ejecutables adaptados a cada país. Este indicador también forma parte de la remuneración variable de nuestros empleados desde 2019.

En 2021, la **puntuación consolidada de RepTrak Pulse®** estaba formada por los resultados de Alemania, Brasil y España, obteniendo 67 puntos sobre una escala de 100, **casi 5 puntos más que el año pasado** (dato de 2020 recalculado excluyendo Reino Unido: 62,3). Este aumento se debió esencialmente a la valoración positiva que la sociedad hizo de la conectividad tras la pandemia y a la forma en que, en particular, Telefónica pudo atender a los clientes y a la sociedad. La pandemia puso de manifiesto el papel esencial que ha desempeñado el sector para afrontar la recuperación económica y social.

Tras la fusión en junio, Virgin Media O2 nació y comenzó a establecer su propia reputación. La puntuación global de 62,8 (agosto-diciembre de 2021), basada en el modelo estándar RepTrak de 7 dimensiones, se vio respaldada por la solidez de las dimensiones más racionales, como el liderazgo y los productos y servicios, con la ayuda del exitoso lanzamiento de la primera propuesta conjunta Volt y la finalización del despliegue de banda ancha Gig1 en toda la red.

En el periodo de enero a junio el seguimiento fue únicamente a la marca O2 como operadora móvil habiendo obtenido 74 puntos destacando su reconocimiento por su buen trabajo en la dimensión de "responsabilidad con el cliente" así como en "integridad y ciudadanía".

> Reclamaciones

Contamos en todas nuestras operaciones con equipos dedicados exclusivamente a disminuir el número de clientes insatisfechos y de reclamaciones, con independencia del canal por el que nos lleguen. Para ello, llevamos a cabo medidas como las siguientes:

- **Habilitamos canales** para que nuestros clientes puedan ejercer su derecho a la reclamación las 24 horas del día los 365 días al año. Los principales canales de atención son los *call centers*, canales *online*, las redes sociales, tiendas y el correo ordinario.
- **Reportamos al organismo competente** la evolución del número de reclamaciones y los tiempos de resolución, y demás información requerida sobre la calidad del servicio que prestamos, de acuerdo con las directrices y parámetros marcados por el organismo regulador de cada país.

En la tabla adjunta exponemos el detalle de nuestras principales operaciones, sus organismos reguladores, y las direcciones web en donde encontrar la información remitida:

Organismos reguladores de los principales países en que operamos

España	Secretaría de Estado para el Avance Digital/CNMT	https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio
Reino Unido	Office of Communications (Ofcom)/ Financial Conduct Authority (FCA)	https://www.o2.co.uk/how-to-complain/complaints-figures
Alemania	Bundesnetzagentur	https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNetzA/PressSection/ReportsPublications/2020/AnnualReport19.pdf?__blob=publicationFile&v=1 (pág. 64-75)
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/DesempenhoPrestadorasHome.aspx
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	http://datosabiertos.enacom.gov.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaría de telecomunicaciones (SUBTEL)	https://www.sernac.cl/portal/619/w3-propertyvalue-20977.html https://www.subtel.gob.cl/estudios/indicadores-de-calidad-de-red-movil/
Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRC)	https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/indicadores-de-gestion/noviembre-2020
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	http://www.movistar.com.pe/indicadores-de-calidad
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	https://www.movistar.com.ec/documents/17502/201455/2020_Q2_SMA-O-QoS-5_Par%C3%A1metros_de_Calidad_General_Abr_-_Jun_2020.pdf
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	http://sais.conatel.gob.ve/otrs/
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/soyusuario3acc_0.pdf

Asimismo, tenemos implantados diversos programas para **mejorar y fomentar la escucha activa de los clientes**. Consisten en un análisis de patrones de comportamiento de clientes que reinciden en sus llamadas y análisis de causa raíz de las reclamaciones, buscando en todo momento mejorar nuestros procesos, para ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

En España trabajamos en 2021 en la **renovación de nuestro sistema de recogida de la experiencia de los clientes en el segmento de Gran Público**. Esto supone un mejor entendimiento de la opinión de los clientes, que es el paso previo para poder mejorar su experiencia, y es una iniciativa que se enmarca dentro del proyecto de transformación para mejorar la relación con nuestros clientes B2C (Venecia). Aunque ya teníamos un sólido sistema de medición de la satisfacción del cliente, con el nuevo programa para el que contamos con el apoyo de un proveedor líder en la recogida de voz de cliente tenemos las siguientes ventajas:

- Distribución a toda la organización de la voz de los clientes, desde la Alta Dirección hasta todas las personas que interactúan con ellos en los diferentes canales y procesos, no solo con un enfoque de valoración numérica/cuantitativa sino disponiendo de todos los comentarios aportados por los clientes que ayudan a cambiar y mejorar, poniéndolos también a disposición de los proveedores que participan en la prestación de los servicios.

- Integración de toda la información en **una sola plataforma** con diferentes **capacidades de análisis** cuantitativo por múltiples variables que permite profundizar mejor en el análisis de causas raíz.
- **Análisis automático de los literales** de los clientes para entender mejor los puntos fuertes, así como las oportunidades de mejora que guíen los proyectos a partir de esta información.
- Disponiendo del **feedback** de los clientes de O2, junto a los de Movistar, como referencia para la mejora puesto que O2 se encuentra en las valoraciones más altas de sus clientes en todo el mercado.

En esta misma línea de cambio cultural, implantamos un nuevo índice que busca la excelencia en los productos y servicios que prestamos a los clientes, desde la etapa inicial del desarrollo de producto hasta su mantenimiento una vez en el mercado. Es el que denominamos **Índice de Salud de Cliente (ISC)**, pues busca que los servicios sean 'saludables' para los clientes. Enlaza con el **Diseño Responsable de productos y servicios** con el objetivo que los servicios se desarrollen con foco en el cliente para que haya las mínimas fricciones posibles en todo el ciclo de vida. Nos estamos proponiendo una meta, que está en el plan ESG, que todos nuestros productos y servicios tengan un ISC superior al 90%. Ya tenemos los principales productos de B2C evaluados en un ranking de ISC e iniciativas en curso para aquellos con ISC<90.



Más información de Diseño Responsable en el capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

Por su parte el **programa ADN Vivo**, de Brasil, enfocado en buscar la excelencia en la relación con el cliente, ha sido reconocido como una de las tres mejores estrategias de experiencia de cliente en los Customer Centricity World Series Awards 2021, entregados por el prestigioso ARCET Global Institute. El programa ha evolucionado de la siguiente forma:

- Termómetro ADN: más de 2,7 millones de respuestas de clientes recogidas y más de 2.700 empleados de todos los niveles de la organización accediendo a ellas. Gracias al termómetro ADN extraemos nuevos *insights* de una forma ágil y simple, a través también de videoencuestas y una potente herramienta de Text Analytics de gran precisión.
- DNA Solve - Programa de *close the loop*: más de 700.000 clientes detractores fueron contactados, con una tasa de éxito en el cambio de percepción del 85 %.
- Cultura: más de 4.000 empleados fueron capacitados con *benchmarks* y metodologías para implementar de manera autónoma más de 360 proyectos enfocados en la experiencia de cliente .

Ambos programas (España y Brasil) utilizan la misma herramienta, Medallia, también implantada en las operaciones de Alemania y Reino Unido, teniendo de este modo una misma herramienta de medición de experiencia de cliente a nivel global de nuestros principales mercados, lo que repercute positivamente en la compartición de mejores prácticas entre nuestras operaciones.

En España, trimestralmente se publica en nuestra web de Telefónica el Informe sobre Calidad del Servicio, según lo establecido en la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, de acuerdo con las directrices marcadas por la Secretaría de Estado para el Avance Digital (SEAD).

Sobre la revisión de las comunicaciones con el cliente hemos fortalecido nuestros sistemas para la gestión de reclamaciones, llegando incluso a lanzar un sistema automático de identificación de causas raíz de las reclamaciones en tiempo real, basado en técnicas de *big data* e inteligencia artificial, que nos va a permitir la implantación de proyectos de reducción de reclamaciones de una forma más dinámica en el corto plazo.

> Servicio de Defensa del Cliente

Como reflejo del compromiso de calidad que Telefónica quiere mantener con sus clientes, existe, desde 2006, el Servicio de Defensa del Cliente (SDC), segunda instancia dentro de la Compañía para la gestión de reclamaciones que busca, no sólo resolver las incidencias de estos con la empresa, si no elevar la voz del cliente a las áreas operativas identificando aquellos puntos que perjudican la relación entre ambas partes. Fruto de esta escucha proactiva y del análisis de los casos reclamados, el SDC identifica oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones del Negocio.

En este ejercicio, algunos de los temas remitidos a la empresa se han centrado en incidencias relacionadas con la baja de servicios o la nueva oferta asociada a dispositivos, tanto en lo relativo a confusión de ofertas como a problemas derivados del derecho de desistimiento.

Al SDC, como instancia superior de reclamaciones, puede acudir cualquier cliente en caso de no haber recibido una respuesta satisfactoria por parte de la primera línea de atención al cliente. Las resoluciones del SDC están fundamentadas en criterios de equidad y objetividad y son vinculantes para la empresa, este objetivo de independencia lleva al SDC a ser un área independiente a cualquier área operativa del negocio.

Con el foco de primar la digitalización y la sostenibilidad medioambiental, el SDC ha potenciado, en los últimos ejercicios, la entrada *online* de expedientes y, desde marzo de 2021 cerró definitivamente la opción de envío por correo postal. Además, en línea con el objetivo de acercar este servicio al cliente, se ampliaron las opciones de autenticación del cliente para la presentación de reclamación *online* añadiendo el registro con DNI escaneado (usuario y contraseña de la aplicación "Mi Movistar" y DNI electrónico). No obstante, se mantiene abierta la entrega en mano de escritos de papel en la sede social de la empresa para personas de edad avanzada, carentes de medios, etc. que no puedan acceder al registro *online*.

Durante 2021, el SDC registró la entrada de algo más de 3.200 reclamaciones. De los expedientes recibidos, se admitieron a trámite un 69 %, y resultaron favorables un 90 %, ya fuera parcial o totalmente. Un 77 % de los clientes valoraron positivamente la utilidad de este servicio, destacando, además, su grado de independencia en un 76 % de los casos.

HITOS

- **Reforzamos la transparencia y ampliamos la accesibilidad en nuestros canales, cumpliendo con nuestro propósito de inclusión social.**
- **Subimos el NPS global hasta un 27%, mejorando 4 puntos respecto al resultado de 2020, con un gran impulso tanto en España como en Brasil.**
- **Implantamos en España el Índice de Salud de Cliente (ISC), que busca la excelencia de nuestros productos y servicios.**
- **El programa de experiencia cliente de Vivo es reconocido en los Customer Centricity World Series Awards 2021.**

2.15. Privacidad y seguridad

PUNTOS CLAVE

- ✓ Protegemos los datos de nuestros clientes con unos elevados estándares de privacidad y seguridad, supervisados al más alto nivel.
- ✓ Somos transparentes sobre cómo, por qué y cuándo se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos de nuestros clientes, así como sobre cómo los protegemos con un alto nivel de seguridad.
- ✓ Empoderamos a nuestros clientes para que tengan acceso y control de sus datos personales.

2.15.1. Visión

GRI 103

La tecnología **mejora la calidad de vida de las personas y genera riqueza**, pero siempre respetando la privacidad y garantizando el máximo nivel de seguridad en el tratamiento de la información y de los datos personales.

Queremos que **nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios** y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal.

Por esta razón, trabajamos la **privacidad y la seguridad** de nuestros clientes, para generar una relación de confianza con todas aquellas personas con las que estamos vinculados, y nos basamos en los siguientes ejes:

- Las personas han de tener la capacidad de gestionar y **tener control sobre sus datos personales**. De esta forma, se posibilita el acceso a sus datos y a la información adicional sobre riesgos y beneficios asociados a su gestión.
- El **principio de transparencia** consiste en poner a disposición de las personas herramientas sencillas que sustancien ese control sobre los datos y el desarrollo tecnológico adecuado para generar el máximo respeto por la privacidad y la seguridad de la información.

- Los datos deben estar seguros y **preservar la vida privada de las personas**. Esta es la base de nuestro negocio y nuestra principal consideración al diseñar nuestros servicios y colaborar con terceras partes.
- Aplicamos la **privacidad y seguridad desde el diseño** y la responsabilidad activa de nuestros productos y servicios para que, desde su concepción inicial, se incorporen los requisitos de protección de datos y de seguridad.

En cada uno de estos ejes contamos con unas políticas y procesos que aseguran el cumplimiento de una regulación creciente y aumentan la transparencia sobre cómo gestionamos la privacidad y seguridad de los datos.

2.15.2. Privacidad

GRI 103

Telefónica respeta los derechos y las libertades fundamentales de las personas, entre los que se encuentra el derecho fundamental a la protección de los datos de carácter personal. Los Principios de Negocio Responsable y el código ético del Grupo, contemplan la necesidad de **preservar este derecho fundamental** así como establecen pautas comunes de comportamiento a todas las empresas que forman parte de la Compañía.

2.15.2.1. Gobernanza

En Telefónica contamos con un modelo de gobierno para la gestión de la Protección de Datos Personales destinado a garantizar una gestión efectiva y eficiente de la privacidad y que esta se encuentre alineada con la estrategia del Grupo.



El máximo responsable de la protección de datos personales del Grupo es el delegado global de Protección de Datos, quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la comisión de auditoría y control. Para **asegurar el cumplimiento** de esta función, se reúnen semestralmente las diferentes áreas corporativas en el comité de seguimiento del modelo de gobierno, el comité de negocio y los delegados de protección de datos locales.

Asimismo, la comisión de sostenibilidad y calidad (comisión permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación del Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad. El Consejo es

informado mensualmente sobre la implementación del Plan a través de la dirección de Sostenibilidad Corporativa que dirige la oficina de Negocio Responsable y que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global.

2.15.2.2. Políticas

Impulsamos y revisamos diferentes políticas, procesos y procedimientos, globales y locales, según se representa en el siguiente gráfico:

Normativas de privacidad



Política Global de Privacidad

Norma Corporativa

Aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.



Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales

Norma Corporativa

Aprobada por la dirección de la Oficina DPO de Telefónica S.A.

Telefónica S.A.



Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma corporativa

Aprobada por la dirección de Ética y Sostenibilidad

Telefónica S.A.



Establece unas normas de comportamiento común obligatorias para todas las entidades de la Compañía, sentando las bases de una cultura de privacidad basada en los principios de licitud, transparencia, compromiso con los derechos de los interesados, seguridad y limitación del plazo de conservación.



Establece el marco estratégico, organizativo y operativo y de gestión aplicable a las diferentes actuaciones en materia de protección de datos.



Establece los principios y directrices mínimos que deben ser contemplados en los procedimientos internos propios de cada una de las compañías del Grupo/Unidades de Negocio/OB para cumplir con su deber de colaboración con las autoridades competentes en lo referente a los datos de nuestros clientes.

Adicionalmente, contamos con los denominados '**Dominios Operativos**', que son procedimientos de privacidad definidos e implementados a lo largo del ciclo de vida del dato y que regulan entre otras cuestiones el registro de los tratamientos, el análisis de riesgos y evaluaciones de impacto, las transferencias internacionales, las violaciones de seguridad de los datos personales, la gestión de terceros, los planes de auditoría interna, la formación y concienciación, los derechos de los interesados y la conservación y supresión de los datos.

2.15.2.3. Riesgos y oportunidades

El rápido avance tecnológico y la dinámica regulatoria en materia de protección de datos suponen importantes retos para adaptarse y responder a los cambios que van sucediéndose en el campo de la privacidad. Esto supone la necesidad de **identificar los riesgos, valorarlos y mitigarlos** y además aprovechar las oportunidades relacionadas con el compromiso de Telefónica en la defensa de la privacidad de los interesados.

Se puede encontrar más información sobre esta cuestión en el capítulo 3. Riesgos.



[Ir al capítulo 3. Riesgos](#)

2.15.2.4. Estrategia y compromisos

GRI 103

La estrategia de privacidad se fundamenta en tres pilares:

- **Protección:** proteger los datos personales de nuestros clientes a través de políticas y procesos robustos.
- **Transparencia:** ser transparente sobre cómo y por qué se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos personales de nuestros clientes.
- **Empoderamiento:** empoderar a nuestros clientes a través de herramientas sencillas y seguras para que puedan controlar el uso de sus datos personales.

Nuestras líneas de actuación son:

- Privacidad desde el diseño
- Privacidad digital
- Iniciativas de transparencia
- Empoderamiento del cliente
- Mecanismos de consulta y reclamación

> Privacidad desde el diseño

El principio de **Privacidad desde el diseño** es uno de los pilares esenciales y estratégicos del Grupo Telefónica y así viene estipulado en nuestra normativa interna de obligado cumplimiento.

El concepto de Privacidad desde el diseño implica la obligación de toda la organización de establecer, en el diseño de productos y servicios, procedimientos que tengan en cuenta principalmente dos aspectos. En primer lugar, la aplicación de medidas de protección de la privacidad desde el punto de vista legal y de seguridad en las etapas tempranas de cualquier proyecto. Y en segundo plano, que se contemplen todos los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a datos de carácter personal.

Contamos con nuestras propias guías de privacidad desde el diseño con un conjunto de reglas, estándares, así como de procesos legales y de seguridad, de conformidad con nuestra **Política Global de Privacidad**. Todo ello con el fin de que los derechos y libertades de las personas titulares de los datos personales queden garantizados desde el mismo momento de la definición de cualquier proyecto o actividad de tratamiento.

Estas guías prácticas son los documentos de referencia para nuestros profesionales del Grupo que están encargados de desarrollar e implementar productos y servicios, así como para los casos de uso interno que impliquen, directa o indirectamente, el tratamiento de datos de carácter personal. En consecuencia, que puedan ser susceptibles de afectar al derecho a la privacidad de las personas, ya se trate de clientes, usuarios, empleados, etcétera.

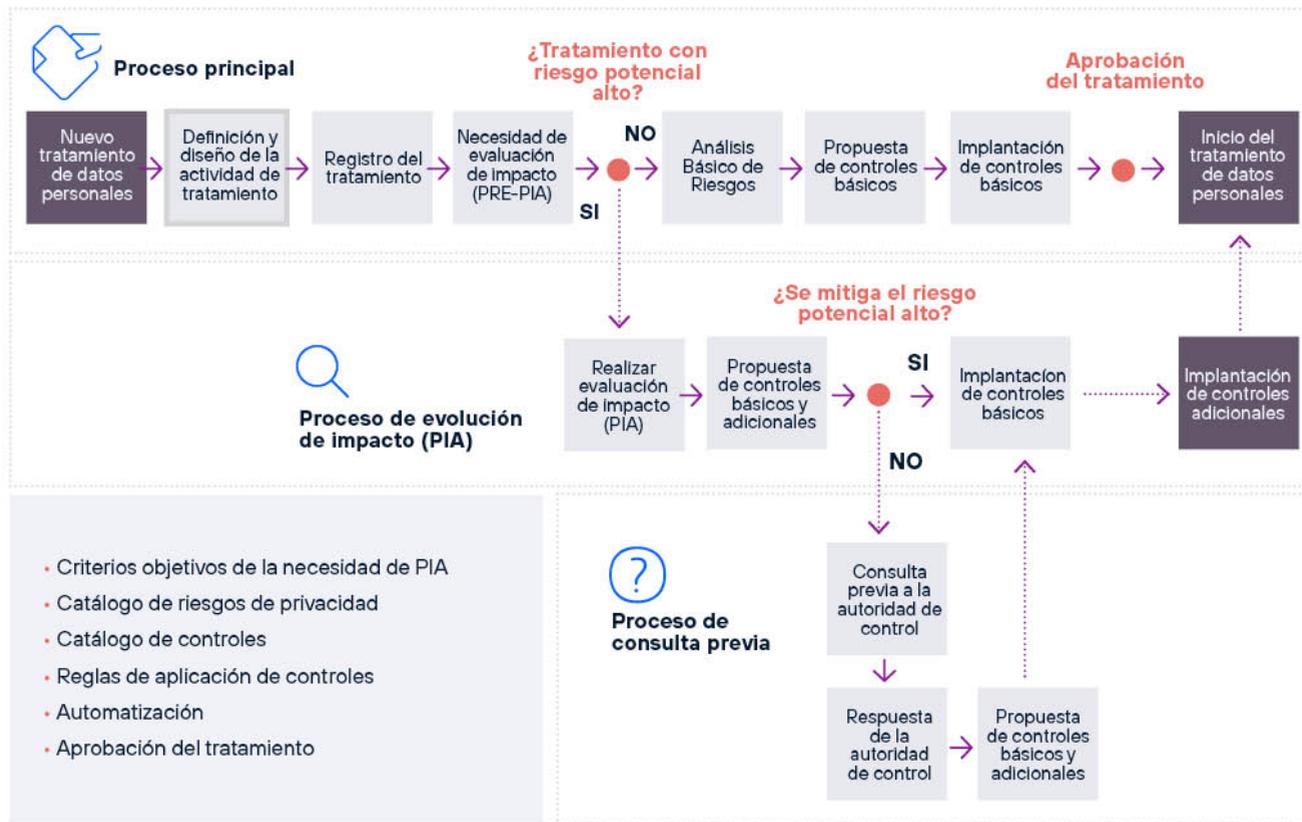
Adicionalmente, los responsables de producto tienen el apoyo de los especialistas de privacidad y seguridad del área de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el mismo momento del diseño.

Utilizamos un **enfoque orientado a la gestión del riesgo y de la responsabilidad proactiva** (autoanálisis crítico y continuo en el cumplimiento de las obligaciones que exige la normativa) para establecer estrategias que incorporen la privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida del dato en cada producto o servicio: Recogida y obtención, Tratamiento, Ejercicio de derechos y Conservación y supresión.

La aplicación práctica de la privacidad desde el diseño supone tener en mente, en la definición o evolución de cualquier producto o servicio, aspectos como la licitud y definición de la base legitimadora del tratamiento; la garantía de que los datos están seguros y se cumplen las medidas de seguridad más adecuadas en función de los potenciales riesgos; la transparencia en las cláusulas y políticas de privacidad; la **minimización de datos** en el sentido de que estos deben ser los estrictamente necesarios para los fines del tratamiento; el compromiso con los derechos de los interesados y la limitación del plazo de conservación, entre otros.

El proceso de Privacidad desde el diseño que fue definido por la oficina global de Protección de Datos del Grupo Telefónica incluye, al menos, las actividades siguientes:

Proceso de privacidad desde el diseño



Más información sobre el Diseño Responsable en el capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

> Digital Privacy Framework

Digitalizamos el proceso de Privacidad desde el diseño a través del **Digital Privacy Framework (Marco de la Privacidad Digital)**, implementado en nuestros sistemas y plataformas donde tienen lugar los tratamientos de datos, como por ejemplo la 4ª plataforma.

Este Framework, define el marco de la estrategia global legal y de privacidad con respecto al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR por sus siglas en inglés) y la normativa ePrivacy sobre productos y sistemas de plataformas de procesamiento de datos.

En él adaptamos las pautas de privacidad a una realidad tecnológica al estandarizar y conceptualizar los requisitos funcionales y técnicos de la dinámica de los sistemas de privacidad, y aplicarlos de forma automática y digital en los tratamientos.

Esta digitalización se implementa desde el diseño, y nos habilita de forma natural el ecosistema de transparencia, haciendo posible construir un proceso de privacidad dinámica y automática entre el cliente y los sistemas que llevan a cabo los tratamientos, en cumplimiento con el GDPR.

El Digital Privacy Framework estará operativo en 2022 en las jurisdicciones más exigentes en cuanto a requisitos de anonimización, así como la implementación en sistemas de las capacidades para gestionar de forma digital la privacidad.

> Iniciativas de transparencia

En Telefónica hacemos la privacidad más humana y entendible, **centrando los principios de diseño en las personas** o *human-centered design*. En este sentido, hemos apostado por llevar la transparencia a la práctica incluyéndola como uno de los principios de la Política Global de Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este principio:

Centro de Privacidad Global

Es un punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad globales. Nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos. Disponible en www.telefonica.com.

Centros de Privacidad y Seguridad de las operadoras

El objetivo de estos centros es que tanto nuestros clientes como cualquier grupo de interés, puedan obtener información de una manera sencilla, digital y entendible sobre el tratamiento de sus datos personales realizado por las operadoras y cualquier otra información relevante en materia de privacidad y seguridad. Por ejemplo, canales y vías para el ejercicio de sus derechos, las medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para tratar sus datos, los términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios, los informes de transparencia, nuestros principios de inteligencia artificial, así como las cuestiones relativas a **la seguridad y la protección del menor** que se aplican en entornos digitales. Actualmente se encuentran disponibles en las páginas webs de todas las operadoras.

Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

Anualmente publicamos el informe sobre las peticiones que recibimos de las autoridades competentes en los países donde operamos. Este informe incluye información el número de solicitudes de: interceptación legal, acceso a metadatos asociados a las comunicaciones, bloqueo y restricción de contenidos y suspensión geográfica y temporal del servicio.

Para cualquier requerimiento seguimos un procedimiento estricto, recogido en el Reglamento ante peticiones de autoridades competentes. Este garantiza en la misma medida el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con dichas autoridades y la **protección de los derechos fundamentales** de los afectados, de acuerdo con nuestro compromiso al respeto de los derechos humanos.



Más información sobre derechos humanos en el capítulo 2.8. Derechos Humanos

En el 2021 se han registrado un total de 5.263.552 de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (Interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes se han rechazado 39.313, lo que supone un 99 % de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados es de 7.065.651.

> Empoderamiento del cliente

Como parte del principio de transparencia, Telefónica pone a disposición de los clientes el acceso a los datos que generan durante el uso de nuestros productos y servicios, datos que son recogidos en el denominado 'Espacio de Datos Personales' de la 4ª plataforma y que resultan accesibles a través de diferentes canales como por ejemplo, el Centro de Transparencia en la **app Mi Movistar**.

En el año 2020 se lanzó el **Centro de Transparencia** en España, que ofrece el acceso a sus preferencias de privacidad para todos los clientes y la gestión de los datos recogidos en el Espacio de Datos Personales, que

actualmente está disponible para un grupo de usuarios a través de la aplicación Mi Movistar (en el apartado Seguridad y Privacidad del Perfil de Usuario).

En el Centro de Transparencia, a través de la sección Permisos de Privacidad, los clientes pueden gestionar las bases legitimadoras relativas al uso de sus datos para determinados propósitos. Y en la sección de Acceso y Descarga ofrecemos útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado para **dar confianza a los usuarios**, con un lenguaje claro, y explicando el propósito para el cual se tratan sus datos y su naturaleza dentro de Telefónica.

Con el Centro de Transparencia se dan los primeros pasos para cumplir nuestra promesa de empoderar a nuestros clientes con funciones de control y transparencia sobre sus datos, siempre de acuerdo con la normativa aplicable desde el punto de vista de la privacidad. Por ejemplo, en Europa este tratamiento estará plenamente alineado con el Reglamento Europeo de Protección de Datos.

> Mecanismos de consulta y reclamación

Además de los mecanismos establecidos en las políticas y centros de privacidad, Telefónica ha implementado otros medios de consulta y mediación para atender cualquier incidencia en esta materia:

Canal de Negocio Responsable

Contamos con un canal público en nuestra web donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar o reclamar sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Durante 2021 se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 9 comunicaciones asociadas a privacidad y 2 a libertad de expresión.

Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL

Operativo desde enero de 2018 para dar una respuesta ágil a las reclamaciones relacionadas con la **suplantación de identidad y la recepción de publicidad no deseada**. El procedimiento, desarrollado por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), cuenta con la participación de Orange, Telefónica y Vodafone y está abierto a otras entidades. Esta información se puede encontrar en el Centro de Privacidad de Movistar.

En el 2021 se han tramitado cincuenta y tres solicitudes de mediación.

Objetivos

- Actualización de la Normativa de Privacidad del Grupo.
- Elaboración de Normas Corporativas vinculantes (BCRs).
- El Centro de Transparencia estará disponible en todos los canales en 2022 en España.
- Actualización de los planes de formación de privacidad y seguridad para proveedores y empleados.

2.15.2.5. Progreso en 2021

GRI 418-1

Durante el 2021 continuamos actualizando nuevos centros locales de privacidad y seguridad ubicados en las webs comerciales de las operadoras del Grupo Telefónica y concluimos la renovación total del Centro de Transparencia de Movistar en España disponible en su página web.

Por otro lado, se ha lanzado el **Centro de transparencia en la televisión**, a través de la sección de Mi Movistar de Movistar+, cumpliendo la promesa de dar el control de sus datos a nuestros clientes a través de los canales digitales.

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 revisó la metodología, integrando indicadores sobre publicidad dirigida y sistemas algorítmicos de toma de decisiones.



HITOS

- Actualizamos y desarrollamos todos los Centros de Transparencia locales.
- Primera telco en el Ranking Digital Rights 2021.
- Avanzamos en la implementación de la digitalización de la privacidad
- Digitalizamos los procesos de gestión de la continuidad de negocio.

2.15.3. Seguridad

El aumento en la cantidad y complejidad de las amenazas de seguridad, así como su diversificación, conducen a aplicar y gestionar medidas de manera constante. Por esta razón, consideramos que la seguridad debe gestionarse dentro de un **ciclo de mejora continua** y ser entendida como un concepto integral que englobe la seguridad física y operativa, la seguridad de la información (incluyendo la ciberseguridad), la continuidad del negocio y la prevención del fraude.

La estrategia de seguridad se apoya en una serie de actividades que refuerzan tanto los procesos operativos de negocio como las iniciativas de transformación de la Compañía. Estas actividades conforman un sistema de gestión de la seguridad, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales como ISO 27001 y NIST.

2.15.3.1. Gobernanza

Para lograr una protección eficaz de los activos del Grupo Telefónica, incluyendo servicios y datos, y garantizar que se cuenta con los recursos y apoyo necesarios, el área de Seguridad tiene el respaldo de la Dirección de la Compañía y reporta al más alto nivel. El área de Seguridad se indexa en una **sólida estructura organizativa** que comienza en el Consejo de Administración, a través de sus comisiones de sostenibilidad y calidad y de auditoría y control, y llega hasta las estructuras de seguridad en las operaciones locales, según se representa en el siguiente gráfico:



El máximo responsable del área global de Seguridad Global e Inteligencia en Telefónica es el director global de Seguridad e Inteligencia y tiene delegada, por el Consejo de Administración de la Compañía, la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de este área. **Lidera, guía y gobierna el marco normativo**, así como las iniciativas globales en este ámbito. Reporta al Consejo de Administración a través de la comisión de auditoría y de la comisión de sostenibilidad y calidad. El director propone en cada empresa del Grupo Telefónica un responsable local de seguridad.

Desde el punto de vista del gobierno y de coordinación, se establece el comité global de seguridad, presidido por el **director global de Seguridad e Inteligencia**, y en el que participan los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etcétera) y los responsables locales de seguridad. También existen subcomités de seguridad locales presididos por los responsables locales de seguridad, que colaboran en la definición de las iniciativas estratégicas y directrices globales y las implantan en cada empresa del Grupo Telefónica.

Además, el área global de Seguridad e Inteligencia promueve e impulsa el comité global de seguridad digital

en el que participan varios miembros del Comité Ejecutivo de la Compañía.

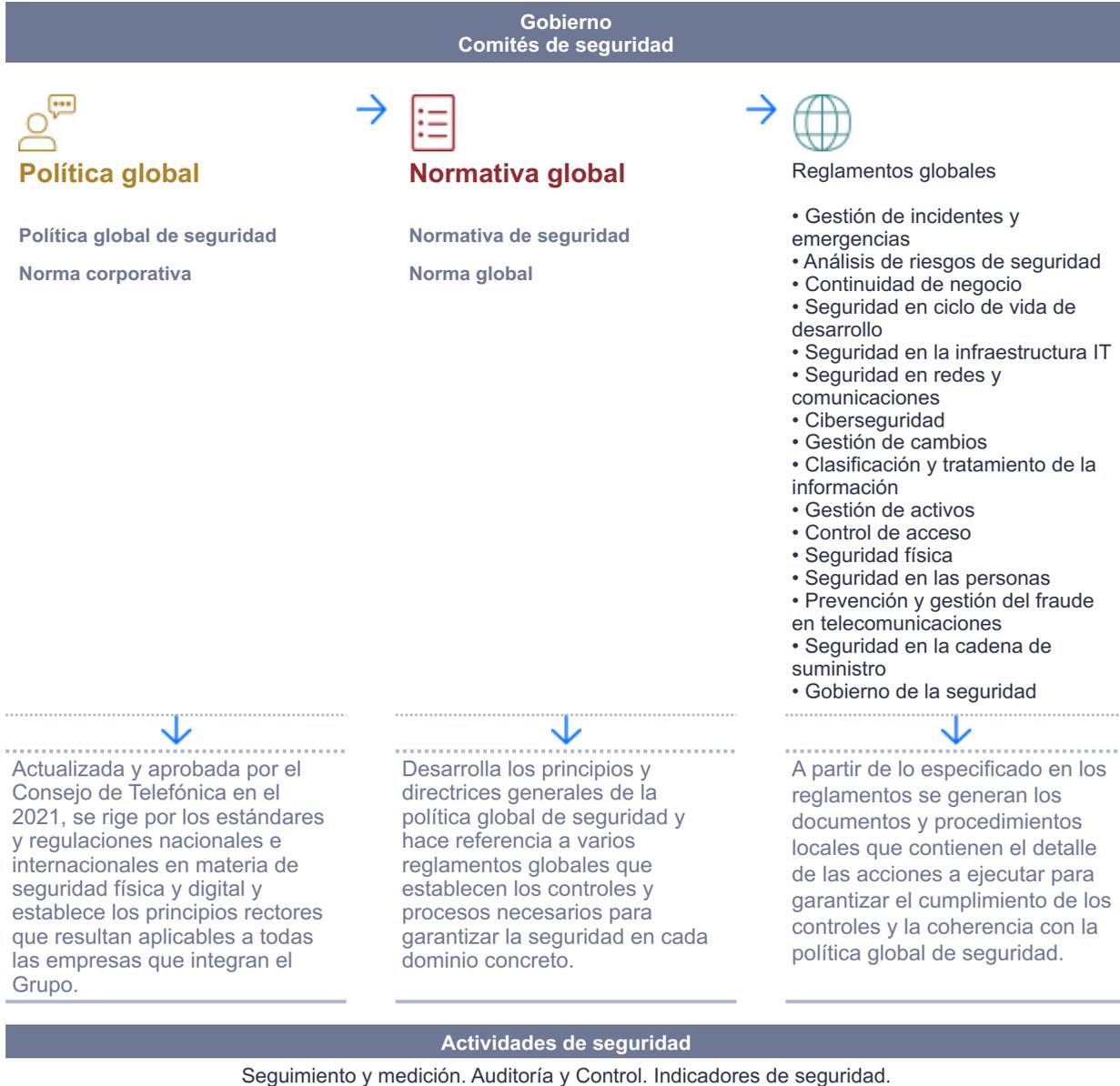
Adicionalmente, Telefónica cuenta con un **Consejo Asesor de Seguridad** integrado por figuras relevantes externas a la Compañía, en el ámbito amplio de la seguridad e inteligencia, con el objetivo de aportar las mejores prácticas y su opinión sobre nuestra estrategia.

2.15.3.2. Políticas

El ciclo de vida de seguridad tiene como objetivo la **protección corporativa** frente a potenciales daños, protegiendo personas y bienes, y garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Compañía, incluyendo servicios y datos. Para alcanzar estos objetivos impulsamos diferentes políticas y actividades en materia de seguridad, conformando un sistema de gestión compatible con marcos de referencia y estándares internacionales.

Las políticas y actividades se revisan y actualizan como resultado de un ciclo de mejora continua. Se tienen en consideración las conclusiones y mediciones periódicas, los cambios de contexto, y los nuevos riesgos que se identifiquen, según se refleja en el siguiente esquema:

Normativas de seguridad



Mejora continua

Nuestro marco de controles de seguridad se formaliza en certificaciones oficiales como, por ejemplo, ISO27000 o PCI-DSS, para aquellos casos en los que es eficiente o necesario en los procesos de relación con clientes y cumplimiento normativo. A su vez, podemos requerir a nuestros proveedores de servicios TI que tengan sistemas de gestión de seguridad certificados o informes ISAE 3402 o similares.

2.15.3.3. Riesgos y oportunidades

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a **riesgos de ciberseguridad**. Por esta razón, el riesgo de ciberseguridad se encuentra dentro del mapa de riesgos básicos de la Compañía en el que se definen unas pautas que facilitan la homogeneidad en el reporte, el alineamiento con los objetivos de negocio y los criterios corporativos de tolerancia al riesgo.



[Ir al capítulo 3. Riesgos](#)

2.15.3.4. Estrategia y compromisos

En Telefónica entendemos la seguridad como un concepto integral que tiene por finalidad preservar nuestros **activos, intereses y objetivos estratégicos**, garantizando, por una parte, su integridad y sustrayéndolos, por otra parte, a potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

La **seguridad integral** engloba:

- la seguridad física y operativa (de personas y bienes)
- la seguridad digital
- la continuidad de negocio
- la prevención del fraude
- cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas.

A su vez, el concepto de seguridad digital integra los aspectos relativos a seguridad de la información y la ciberseguridad, siendo de aplicación en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la red.

Las disposiciones de seguridad aplicables a los activos del Grupo Telefónica se proyectarán también sobre sus entidades colaboradoras (proveedores, subcontratas, etcétera). Esto aplica, cuando la actividad de estas afecte a aquellos en el desarrollo de su negocio, siendo extrapolable a toda la cadena de suministro y con especial foco en aquellas que gestionen datos del Grupo Telefónica.

Las actividades de seguridad desarrolladas por las diferentes estructuras organizativas, responsables de activos y empleados se rigen por los **principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación**, para cuyo impulso, conducción, control y mejora se establecen los mecanismos adecuados.

El Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, revisado y aprobado por el comité global de seguridad el 30 de septiembre de 2021, persigue la integración de la Política de Seguridad en la estrategia de Telefónica e identifica y prioriza las principales líneas de actuación.

> Seguridad digital o ciberseguridad

La seguridad digital es un elemento clave de nuestro negocio. Su objetivo último es **garantizar nuestra resiliencia**, esto es, la capacidad para resistir y contener ataques, de forma que nuestra actividad no se vea afectada o lo sea en un nivel tolerable. Esto se materializa en la práctica en procesos, herramientas y capacidades que persiguen anticipar y prevenir los riesgos de ciberseguridad.

Dado el contexto actual de ciberseguridad y la naturaleza de Telefónica como operador digital, se hace especial foco en los siguientes aspectos:

Ciberinteligencia y gestión de incidentes

Contamos con herramientas y capacidades en torno a todo el ciclo de potenciales incidencias:

- **Anticipación** antes de que pueda afectarnos.
- **Prevención** garantizando la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos e identidad de cliente.
- **Detección y Respuesta** mediante una red de 19 Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT) que trabajan coordinadamente, a nivel local y global, para restaurar la normalidad en el menor tiempo y con el menor impacto posible.

Nuestro enfoque en ciberinteligencia se basa en la proactividad, en aplicar el conocimiento y la tecnología para alcanzar los niveles de protección requeridos detectando rápidamente las infracciones o ataques en los activos y construyendo las capacidades técnicas y humanas necesarias para **responder con eficacia y celeridad** ante cualquier brecha o incidente con el fin de minimizar los ataques y las consecuencias de estos.

Disponemos de un programa de recompensas por descubrimiento de vulnerabilidades (*bug-bounty*) con empresas seleccionadas expertas en la industria.

Contamos con una **red de Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT)** a nivel global, que trabajan de forma coordinada para conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas, monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más críticos, establecer las relaciones con

otros CSIRTs/CERTs nacionales e internacionales, tanto del sector público como del privado, detectar los potenciales incidentes de seguridad que están afectando a los activos tecnológicos de la Organización y responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la Organización.

Durante 2021 se han gestionado 3 **incidentes de seguridad con impacto alto**. Consideramos que son de impacto alto aquellos incidentes que cumplen con unos criterios determinados a nivel global (por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios o repercusión mediática). Del total de incidentes, 1 incidente de Telefónica España, afectó a datos de clientes. Seguimos los protocolos de transparencia, notificando dicho incidente a los usuarios afectados y a la Agencia Española de Protección de datos. Asimismo, también se siguió el protocolo de gestión de incidentes en cuanto a detección, análisis y respuesta estableciéndose las medidas de mitigación oportunas.

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes constituyen una parte fundamental de la realimentación hacia los proyectos de mejora de la seguridad, tanto en procesos como en capacidades y plataformas tecnológicas.

Los **ciberejercicios de la red de CSIRT** son una iniciativa realizada por el CSIRT global que ofrece un entorno de evaluación, entrenamiento y formación especialmente diseñada para equipos de respuesta ante incidentes y cuenta con la participación de equipos integrantes de la red de CSIRT de Telefónica a nivel internacional.

Contamos con un buzón público, a nivel global y a disposición de cualquier usuario, con el fin de reportar alguna **vulnerabilidad o amenaza** que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica. Este buzón se encuentra en la web Global de Telefónica y de las operadoras en el apartado Centro de Privacidad Global/Seguridad.

La Compañía dispone de diversos **programas y coberturas de seguros** que podrían mitigar el impacto en la cuenta de resultados y en el balance derivado de la materialización de un gran número de riesgos. En particular, existe una cobertura para ciberriesgos que ocasionen una pérdida de ingresos, pérdida de clientes, extra costes y gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de Errores y Omisiones Tecnológicas para el caso de reclamaciones por perjuicios ocasionados a clientes y terceros en general. Los límites actualmente contratados a nivel global oscilan en un rango de valor de entre 100 millones y 500 millones de euros.

> Seguridad en la red

Nuestro enfoque en redes y comunicaciones se basa en el adecuado conocimiento de nuestros activos y emplazamientos, así como de sus características y su importancia para el negocio, de forma que las redes estén adecuadamente planificadas y ejecutadas, manteniendo siempre los requisitos de seguridad aplicables para minimizar el riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción de estas.

El papel de Telefónica como operador de telecomunicaciones hace imprescindible la **profundización en los controles** para la seguridad de las propias redes e infraestructuras de comunicaciones fijas y móviles, así como de las plataformas de servicios asociadas (por ejemplo, vídeo e *Internet of Things*). En ese sentido se aplican de forma integral los procesos de seguridad citados para gestionar los riesgos asociados a ataques y explotación de vulnerabilidades en redes y protocolos, con actividad relevante a nivel interno, con los principales socios tecnológicos y con organizaciones internacionales (por ejemplo, GSMA) para reducir potenciales impactos. Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

Cabe, además, destacar la importancia de la **evolución a 5G** y el posicionamiento de la Compañía en contribuir activamente a que las nuevas redes sean tanto o más seguras que las precedentes. Los desarrollos tecnológicos de la Compañía en este ámbito, como por ejemplo, la evolución de nuestra plataforma de virtualización de la red, UNICA NEXT, la segmentación por servicios (*network split*), o las nuevas tecnologías de acceso radio, están considerando la seguridad por diseño.

> Seguridad física y operativa

En Telefónica realizamos un esfuerzo continuado en la mejora de nuestras capacidades para la protección física de infraestructuras y activos. Entre los programas que desarrollamos, destacan:

- La interconexión de centros de control para convertirlos en una red resiliente que refuerce la disponibilidad de las infraestructuras que soportan los servicios de vigilancia y protección.
- La gestión de la seguridad en viajes del personal de Telefónica que permite mejorar sustancialmente el tiempo de respuesta y los mecanismos de actuación ante cualquier incidente.
- La implantación de procedimientos y herramientas homogéneas y digitales para la monitorización global de la seguridad.

> Seguridad por Diseño

La seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para

garantizar que sea **parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología**. Este enfoque está basado en:

- el proceso de análisis y gestión de riesgos
- el desarrollo de tecnologías propias
- la apuesta por la innovación y la tecnología nacional
- la concienciación de empleados
- los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro

Se efectúa en los siguientes ámbitos:

- **Diseño de sistemas seguros:** se consideran los requisitos de seguridad desde la fase de diseño de aplicaciones y sistemas, incorporando controles frente a vulnerabilidades conocidas y garantizando que no existen debilidades de seguridad en origen. Como resultado de esto se obtienen sistemas y aplicaciones más resistentes a ataques maliciosos.
- **Los órganos de gobierno** reciben información consolidada de seguimiento y control para análisis. En base a ese análisis, se determinan las acciones preventivas a incorporar en el plan estratégico,

considerando la seguridad por defecto y desde la fase del diseño, y revisando a su vez los aspectos necesarios en la Política y marco normativo global de seguridad para tener en cuenta las consideraciones oportunas.



Ir al capítulo 2.9. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

> Seguridad en la cadena de suministro

En Telefónica contamos con requisitos de seguridad para nuestros proveedores e identificamos los riesgos asociados a la prestación de un servicio/producto. Durante el año 2021, se ha continuado apoyando y evolucionando la implementación de la iniciativa de seguridad en la cadena de suministro.

Este año hemos implantado y evolucionado la **herramienta 3PS+**, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida de los proveedores. Esta aplicación permite disponer de toda la información relacionada con los aspectos de seguridad durante todo el proceso de compras. Sus principales características son las siguientes:

Proceso de seguridad en la cadena de suministro



- **Antes de la contratación,** la aplicación permite generar los requisitos de seguridad para nuevos procesos de compras con los que se puede interactuar. Por ejemplo, generando y modelando los requisitos de seguridad, cargando las respuestas dadas por los proveedores, obteniendo valoraciones objetivas sobre el nivel de cumplimiento, etcétera.
- **Durante la prestación del servicio,** se tiene la posibilidad de monitorizar los aspectos de seguridad relacionados con el mismo. Para ello, el sistema genera alertas en función de la fecha de inicio del servicio y del período de monitorización seleccionado. Esto permite al usuario registrar información relevante que pueda suponer un riesgo para los activos de Telefónica.

- **Al finalizar la prestación del servicio,** se puede controlar cómo se ejecuta la salida del proveedor y mitigar e incluso evitar los riesgos de seguridad más comunes en la finalización de los servicios, por ejemplo, no bloqueo de accesos físicos y lógicos, no revisión de VPNs/puertos/sistemas usados para los servicios, etcétera.

Todos los empleados del Grupo Telefónica tenemos acceso a esta herramienta, que simplifica y facilita la obtención de unos requisitos de seguridad, y el conocimiento y la gestión de los riesgos que supone la prestación de un servicio/producto por parte de un proveedor.

> Continuidad de negocio y gestión de crisis

La función de continuidad de negocio integra diversas actividades y procesos orientados a mejorar nuestra resiliencia.

Ante la ocurrencia de una crisis, las prioridades son:

- **Proteger la integridad de las personas**, procurando el bienestar de los empleados y colaboradores.
- **Proporcionar los servicios acordados** a nuestros clientes, con la disponibilidad y calidad acordada.
- **Proteger y velar por los intereses** de nuestros accionistas e inversores institucionales.
- **Cumplir con nuestras obligaciones** regulatorias y legales.
- **Proteger y asegurar los negocios** desde el punto de vista de la sostenibilidad.

La función de continuidad de negocio se recoge en la Política global de Seguridad. Los detalles se definen en el Reglamento Global de Continuidad de Negocio y en diversa documentación, tanto a nivel global como local, de cada unidad de negocio.

Para garantizar su constante evolución y el apoyo por parte de la dirección de la Compañía, el Plan Global de Gestión de Crisis, que se compone, a su vez, del Proyecto Global de Gestión de Crisis y del Proyecto Global de Continuidad de Negocio, forman parte del Plan Estratégico de la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia.

Plan Global de Gestión de Crisis



Nuestra estrategia evoluciona fortaleciendo los siguientes aspectos:

- **Visión estratégica:** las amenazas globales requieren de acciones globales. Disponer de una visión estratégica de la continuidad de negocio permite tomar decisiones globales que redundan en mayor resiliencia.
- **Eficacia en la gestión de crisis:** disponiendo de un modelo de gestión de crisis probado, común a toda la Compañía, tanto en sus definiciones como en la ejecución de sus procedimientos.
- **Coordinación y colaboración:** el modelo organizativo garantiza, alinea y promueve el desarrollo homogéneo de la continuidad de negocio en las diversas unidades de negocio.

- **Estandarización de la medición:** permite medir sin sesgos diversos indicadores que nos muestran el grado de madurez, desde el punto de vista de la continuidad de negocio y el nivel de resiliencia de la Compañía. Además, nos ofrece la información necesaria para poder establecer objetivos a medio y largo plazo.

Cada unidad de negocio dispone de su propia oficina local de continuidad de negocio, siendo todas las oficinas locales alineadas y coordinadas por medio de la global. Esta, se encuentra ubicada funcionalmente en la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia, que pertenece al área corporativa de la Compañía.

La Compañía dispone de un plan de gestión de crisis compuesto por un proyecto global de gestión de crisis y un proyecto global de continuidad de negocio. Todo lo anterior se basa en estándares internacionales como la

ISO 22301 de gestión de continuidad de negocio y la ISO 22320 de gestión de emergencias.

Para la ejecución del **plan de gestión de crisis** se identifican los procesos de cada una de las áreas, detectando escenarios que puedan provocar su interrupción; se contemplan potenciales planes de tratamiento; se deciden las estrategias de continuidad de negocio a aplicar y, si fuera necesario, se generan los planes de continuidad de negocio con las acciones oportunas a seguir.

Anualmente se realizan varios simulacros de ámbito global y local. Algunos tienen como objetivo comprobar mecanismos de continuidad de negocio y otros simulan un escenario de crisis, salvo que en ese periodo se haya tenido ocasión de comprobar la efectividad o identificar oportunidades de mejora debido a situaciones reales de continuidad o de gestión de crisis.

> Modelo de gobierno

La evolución estratégica de la función de continuidad de negocio en la Compañía requiere de su propio gobierno corporativo. Para ello se dispone del comité global de continuidad de negocio, órgano encargado de tomar las decisiones estratégicas sobre aspectos relacionados con este ámbito en el Grupo Telefónica. Dicho órgano permite definir una estrategia global para tener en cuenta la continuidad de negocio desde el diseño, además de garantizar que se disponga de los recursos necesarios y de definir dónde es necesario centrar los esfuerzos.

De forma similar, se establecen los **comités locales de continuidad de negocio**, órganos encargados de velar por esta función en cada unidad de negocio. Tienen la función de garantizar la implantación de las decisiones estratégicas tomadas en el ámbito global y de trasladar las necesidades, logros e indicadores de madurez que permiten una visión holística de la continuidad de negocio en la Compañía.

Los comités a nivel global o local, priorizan y focalizan los recursos de esta función allá donde mayor impacto y valor puedan generar a la Compañía, basándose en los siguientes ejes de atención:

- Servicios estratégicos
- Proyectos estratégicos
- Proveedores estratégicos
- Aspectos organizativos

La creación de la Oficina Global de Continuidad de Negocio (OGCN) que coordina las diferentes Oficinas Locales de Continuidad de Negocio (OLCN), es fruto de la evolución de un modelo que estaba distribuido en las diferentes unidades de negocio hacia un modelo global.

La OGCN es, además, el vehículo que traslada las distintas decisiones estratégicas definidas por el comité global de continuidad de negocio, a las unidades de negocio.

> Programa global de continuidad de negocio

En Telefónica hemos establecido una metodología de trabajo que se denomina **Programa global de continuidad de negocio**, alineado con el estándar internacional ISO 22301, y que se compone de las siguientes fases:

1. **Planificación:** un *Statement of Work* (SoW) que detalla el alcance de la continuidad de negocio y una planificación anual de las actividades.
2. **Implementación y operación:** entregables destinados a establecer y documentar los mecanismos de continuidad de negocio: análisis de impacto (BIA) que identifica los procesos y servicios más relevantes, análisis de riesgos, planes de continuidad, planes de vuelta a la normalidad, etcétera.
3. **Monitorización y evaluación:** evalúa la eficacia de los mecanismos de continuidad de negocio establecidos someténdolos a pruebas en escenarios realistas y acotados. Se dispone de indicadores para evaluar el desempeño, el nivel de madurez e implantación del proyecto global de continuidad de negocio.
4. **Mantenimiento y mejora:** engloba las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora obtenidas tras las pruebas de Continuidad de Negocio, la propia ejecución del proceso de gestión de continuidad de negocio y las iniciativas de mejora que surjan en las planificaciones anuales.

Las OLCN son las encargadas de garantizar e impulsar la adecuada implantación del proceso de gestión de continuidad de negocio, que se inicia con la identificación de los procesos/servicios. El proceso se muestra en la siguiente imagen:

Sistema de gestión de continuidad de negocio



> Monitorización del grado de madurez de la continuidad de negocio

Para disponer de un proceso de medición homogéneo de la correcta ejecución del proceso de gestión, por parte de las OLCN, se ha definido el 'grado de madurez'.

Modelo de grado de madurez de la continuidad de negocio



Este modelo de grado de madurez homogéneo, en cuanto a las capacidades de gestión del proceso de continuidad de negocio, permite a las distintas unidades definir los objetivos a medio y largo plazo. Además, facilita al Grupo Telefónica una **visión holística y consolidada** que acompaña a sus decisiones estratégicas.

Durante los últimos años, hemos alcanzado y mantenido un nivel de madurez 'optimizado', lo que implica que hemos establecido, probado y obtenido lecciones aprendidas sobre los mecanismos de continuidad de negocio definidos:

Evolución del grado de madurez



> Gestión de crisis

El Proyecto global de gestión de crisis incluye todos los aspectos relacionados con la adecuada coordinación y gestión por parte de la alta dirección de los eventos que pudieran tener un gran impacto en la Compañía, y que se tengan que tratar como una crisis.

Este proyecto en el Grupo Telefónica se estructura en cuatro capas:

1. La primera capa define y clasifica, de manera unívoca y homogénea, las crisis, su tipología y la estrategia general de cómo afrontarlas.
2. La segunda capa define, de manera unívoca y homogénea, los roles, responsabilidades, medios y canales que intervienen en la gestión de las crisis, así como la relación y responsabilidades entre los comités de crisis.
3. La tercera capa agrupa los procedimientos, planes y documentación necesarias para la gestión de las crisis.
4. La cuarta capa define, con carácter global, la arquitectura de sistemas de alerta, de comunicación segura y, en general, los aspectos relacionados con la digitalización que da soporte a las actividades de los distintos comités de crisis.

Capas de la Gestión de Crisis



Crisis

- Definición
- Clasificación (Local, Regional, Global)
- Estrategia general



Comité de crisis

- Presidente
- Miembros y mesas
- Medios y canales



Procedimientos

- Procedimientos de actuación ante crisis
- Simulacros/Planes de continuidad de negocio
- Planes de comunicación



Arquitectura

- Sistema de alerta
- Sistema de comunicación segura
- Sistema de soporte al comité de crisis

El proyecto global de gestión de crisis proporciona mecanismos adicionales y complementarios a la continuidad de negocio, que permiten gestionar incidentes con amplio impacto en la Compañía.

Como parte del modelo se describen tres tipos de crisis:

- **Crisis local:** circunscrita a una organización o unidad de negocio en un país.
- **Crisis regional:** circunscrita a varios países que pertenecen a una misma región geográfica.
- **Crisis global:** circunscrita a varias empresas o unidades de negocio del Grupo Telefónica en más de un país.

Dependiendo del tipo de crisis que se desencadene, existen unos protocolos y medios activos de alerta, notificación, gestión y coordinación, que son conocidos por todos los involucrados en el proyecto global de gestión de crisis.

El rol principal en esta gestión, lo representan los miembros del comité de crisis, a nivel global o local. Existe una diferenciación entre miembros fijos que participan en cualquier activación, miembros *ad hoc* que participan dependiendo de la tipología de la crisis, y mesas de trabajo o de apoyo a dichos miembros.

El Proyecto Global de Gestión de Crisis nos permite:

- Acelerar el proceso de toma de decisiones.
- Permitir un modelo de gestión unificada de la crisis.
- Centralizar la recepción de información.
- Actuar como figura táctica y de toma de decisiones unificada.
- Decidir cómo actuar en base al escenario de crisis que se afronte, y apoyándose en los aspectos de continuidad de negocio trabajados con anterioridad.
- Trasladar, de forma fiable, la información sobre lo acontecido a los clientes, estamentos, organismos o cualquier otro grupo de interés.

Por último, se define la obligatoriedad de la realización de **pruebas y simulacros** sobre distintos escenarios potencialmente dañinos para la Compañía. Esto permite identificar y mejorar los siguientes aspectos:

- Evaluar reacciones a circunstancias particulares.
- Evaluar la preparación de la documentación que soporte la actividad de gestión de crisis.
- Evaluar los mecanismos de coordinación.
- Preparar a los miembros de los comités de crisis para actuar.

Objetivos

Para 2022 nos hemos propuesto:

- Digitalización de los procesos de gestión de la continuidad de negocio y explotación de la información.
- Digitalización del proceso de gestión de crisis.

2.15.3.5. Progreso en 2021

A lo largo del 2021 se siguieron **reforzando las medidas de seguridad** relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo, debido a la situación provocada por la evolución del COVID-19.

Durante la situación excepcional generada por la pandemia, las oficinas de Continuidad de Negocio siguieron identificando los procesos más relevantes, tanto para garantizar que son lo suficientemente robustos como para garantizar la resiliencia de la Compañía.

Se activaron de forma satisfactoria tanto el proceso de gestión de crisis como los medios disponibles, logrando mantener en todo momento los niveles de servicio acordados con los clientes y adaptando la capacidad de la red a los cambios en la demanda. Este escenario permitió la aplicación práctica del proyecto global de gestión de crisis en todas las unidades de Negocio del Grupo Telefónica, fortaleciendo el modelo de gestión común, la homogeneización de la arquitectura que soporta esta función, la digitalización de los procesos de

alerta de crisis, la formación y concienciación del personal crítico.

Desde 2020 y 2021, más del **90% de los empleados desempeñaron sus tareas en modalidad de teletrabajo** sin incidencias reseñables; tuvieron lugar más de 90 comités globales de crisis y se realizaron simulacros a nivel regional y global. Se demostró un altísimo nivel de coordinación entre las distintas áreas y unidades de negocio, factor que, junto a otros, dan a la Compañía un grado de madurez muy alto en relación a la capacidad de reacción ante eventos críticos.

Durante 2021, y gracias a los datos de evolución de la pandemia y la vacunación en la sociedad, el Grupo planteó **nuevas estrategias de vuelta a la normalidad**, adaptadas a las circunstancias locales, que fueron evolucionando progresivamente. Esto permitió recuperar la interacción social en las ubicaciones físicas, garantizando la seguridad y salud de nuestros empleados y clientes.

Por otro lado, el Grupo Telefónica fue una pieza fundamental para toda la sociedad desde el punto de vista del aseguramiento de las comunicaciones. Este hecho fue reconocido y valorado por diversos entes y estamentos en todos los países donde la Compañía tiene presencia.

A continuación, detallamos los eventos tratados en el comité de crisis:

Eventos tratados en el comité de crisis

CHILE (LOCAL) Enero de 2021

Descripción	Alerta Temprana Incendios Norte y Sur de Chile
Tipo de crisis	Incendios
Impacto	En Chile los incendios forestales afectan miles de hectáreas de bosques, produce muchos focos de incendios en las zona Norte y Sur del País. Es necesario todos los años realizar un análisis y monitoreo exhaustivo durante los meses de enero y febrero ya que la propagación de estos puede poner en riesgo tanto a nuestro personal interno y externo como nuestra infraestructura en planta interna, externa y clientes. No hubo ningún tipo de afectación en las personas. Posible impacto a la infraestructura 'planta interna y externa' afectando la operación.
Actuaciones	Se activó comité de crisis el 15 de enero 2021 Esta Crisis tuvo la participación de un equipo de 18 colaboradores, trabajando durante 3 días Se designó las mesas a activar según plan de gestión de crisis, Miembros Fijos, miembros <i>ad hoc</i> , un líder por mesa de trabajo: Red, Personas y Recursos, Comercial, Operaciones y TI. Se envió información de los kits con respiradores que están disponibles en la zona para conocer lo que se tiene disponible. Se coordinó con Seguridad y RED para cambiar guardia en el Belloto, para poder disponibilizar como Campamento de emergencia y enviar todos los kits con respiradores y elementos necesarios. Se realizó llamado a los colaboradores que se encuentren en las zonas de incendios, para validar si se encuentran bien. A través de Fact24. Se enviaron kits con respiradores que están disponibles a la zona Se Aplicó la medida de no suspensión de clientes morosos. (Mora blanda) Debido al control de la propagación de los incendios que afectan a la zona norte y sur del país, a solicitud del comandante de turno se procede a cerrar la Alerta Temprana el 18 enero 2021.

BRASIL (LOCAL) Abril de 2021

Descripción	Indisponibilidad de algunos sistemas y servicios de ventas y central de atención por fallo de Red TI
Tipo de crisis	Fallo de Red TI
Impacto	Impacto operacional para atención al cliente en <i>call center</i> y tiendas.
Actuaciones	Se activó comité de ICC el 20 de abril del 2021. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de <i>call center</i> , Atención Técnica de Clientes (ATC), TI, Regulador, Comunicación. Al inicio de la activación había sistemas no disponibles. Se realizaron mesas de trabajo para la identificación de causa raíz y activaciones de contingencia y así mitigar impactos. Con la activación de las contingencias se restablecieron los sistemas y se cerró el incidente. Duración del evento (DD hh:mm): 00 03:11

CHILE (LOCAL) Abril 2021

Descripción	Ataque cibernético- ROBO BBDD REMEDY
Tipo de crisis	Ataque Cibernético
Impacto	Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, lo que ocasionó incertidumbre y dudas por parte de los clientes de Telefónica Empresas, en relación con el contenido de la información expuesta y que posiblemente podría tener el actor (datos sensibles e internos de clientes). Daño reputacional por posible exposición de información sensible e interna de Telefónica Chile y sus clientes. Posible fuga de información de datos de clientes o empleados de Telefónica Chile.
Actuaciones	Se activa el comité de Crisis el 22 de Abril 2021 se activa mesas de trabajo (TI/Seguridad Digital/Red/Empresas /Comunicaciones/Legal Se define plan de acción con 29 puntos para ejecutar tales como: Restricción de acceso desde internet a Remedy de Telefónica Chile, Cambio de contraseña de cuentas de usuarios en aplicaciones base de datos y servidores involucrados. Mantener monitoreo activo de RRSS e internet a través de plataforma Cyberthreats. Se trabajó en la generación de comunicaciones a clientes de Empresas para contener el impacto e incertidumbre que pudo haber generado la noticia. Se hizo análisis de 1 Millón de Tickets y se identifican tickets con información sensible de 87 clientes, todos los clientes fueron contactados y se realizaron preventivamente los cambios de cuentas y/o claves correspondientes, no hubo clientes con reclamos o escalamientos por afectación de servicios. Luego de la medidas de contención y planes de acción se procede con el cierre del comité de crisis el 29-04-2021 y Quedan tres líneas de acción al momento del cierre: dos acciones legales en curso. Se continua de cualquier amenaza potencial para la organización. Se define un plan de robustecimiento integral, que consta de 40 iniciativas para ser trabajadas en conjunto por Telefónica Tech Chile, Seguridad Digital Chile y la Dirección de Empresas de Telefónica Chile.

BRASIL (LOCAL) Mayo de 2021

Descripción	Indisponibilidad de infraestructura de Storage que provocó la indisponibilidad de varias aplicaciones
Tipo de crisis	Infraestructura de <i>Storage</i>
Impacto	Impacto operativo en los servicios a clientes, técnicos de campo y tiendas.
Actuaciones	Se activó comité de Crisis el 17 de mayo del 2021. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de <i>call center</i> , Atención Técnica de Clientes (ATC), TI, Regulador, Comunicación, equipo de campo, canales digitales, legal, financiero y etc. Se realizaron mesas de trabajo para identificación de causa raíz, se identificó una falla física, se corrigieron y se restablecieron las aplicaciones sistémicas. Duración del evento (DD hh:mm): 00 03:50

TGS (LOCAL) 22 Junio 2021

Descripción	Afectación de Servicios por Seísmo de 6,0 a 33 Km al SO de Mala, Cañete - Lima
Tipo de crisis	Terremoto
Impacto	Este seísmo impactó en los siguientes servicios: Internet fijo: <ul style="list-style-type: none"> • 2 DSLAM afectados • 17 trobas de HFC afectando a 3,700 clientes Servicios móviles: <ul style="list-style-type: none"> • Cortes en servicios de 2G, 3G y 4G Otras afectaciones <ul style="list-style-type: none"> • Degradación de tráfico CMTS MALA • Caída de Radio enlace Huánuco – Cañete • Media Networks reporta que una antena de televisión desalineada. Referido a la calidad de servicios <ul style="list-style-type: none"> • Performance VoLTE se verifica que está normalizándose, actualmente en 86% aprox. • Degradación de performance de centrales. No hubo impacto reputacional ni regulatorio. No hubo ningún tipo de afectación en las personas.
Actuaciones	Se activó el comité de crisis el 22 de junio del 2021. El comité de crisis evalúa las acciones correctivas y se definen actividades a realizar por Redes IP, Fijas y Móviles, Ingeniería, NOC, Seguridad Física, Media Networks y Comunicaciones. El comité de crisis autoriza la publicación de notas informativas por los canales autorizados. Los equipos técnicos realizan las labores de recuperación de los servicios conmutando, reparando y reconfigurando los servicios. La afectación duró 4 horas con 37 minutos tras las cuales el comité de crisis declara el fin de la crisis.

BRASIL (LOCAL) Septiembre de 2021

Descripción	Indisponibilidad de la plataforma de Atención
Tipo de crisis	Fallo en la plataforma de atención
Impacto	Impacto parcial en las operaciones: Servicio de campo y <i>call center</i> .
Actuaciones	Se activó comité de Crisis el 20 de septiembre del 2021. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de <i>call center</i> , Atención Técnica de Clientes (ATC), TI, Regulador, Comunicación, equipo de campo, canales digitales, legal, financiero, etcétera. Durante el comité se definieron lineamientos de comunicación. Se realizaron mesas de trabajo para restaurar la plataforma y la normalización de los servicios. Duración del evento (DD hh:mm): 00 03:18

TGS (LOCAL) 25 Noviembre 2021

Descripción	Debido al proceso de migración de TGS al modelo de Identidad Híbrida de O365, por un error humano, se produjo una indisponibilidad de Office 365 el 25 de noviembre
Tipo de crisis	Fallo en la plataforma de Atención
Impacto	Esta incidencia tiene afectación local en toda la compañía de Telefónica Global Solutions. A las 17:15 se detecta indisponibilidad de Microsoft Office 365 no teniendo acceso a ningún servicio de O365. Han sido afectados 1.114 usuarios.
Actuaciones	Tras la activación del proceso de gestión de crisis, se revisan los activos y usuarios afectados. Se realiza comunicación a los afectados. Se identifica un problema en el conector AD Connect. Se aplica solución sistemáticamente al entorno afectado dando fin al incidente.



HITOS

- Implantación y mejora del proceso de gestión de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida de los proveedores.
- Revisión y refuerzo de las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo.

2.15.4. Asuntos transversales de Privacidad y Seguridad

2.15.4.1. Control interno

Con el objetivo de atender y cumplir con las disposiciones legales de los países relacionadas con las leyes y regulaciones locales de protección y privacidad de datos, dentro del Plan Anual 2021, se realizaron un total de 11 trabajos de auditoría específicos para verificar su cumplimiento, así como la identificación de las **mejores prácticas en temas de protección de datos**.

El aspecto más relevante en las operadoras europeas, que están afectadas por la nueva legislación en materia de protección de datos (GDPR), ha sido revisar la implantación del Modelo de Gobierno, así como los **tratamientos de datos** correspondientes al año 1 del ciclo de auditoría GDPR. En el resto de países afectados por leyes locales de protección de datos, los aspectos más importantes revisados han sido: la verificación de la

aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, verificar que se aseguran la integridad y calidad de la información y revisar que se ha obtenido el consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales.

En el Plan Anual también se han potenciado trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas, teniendo como objetivo validar principalmente la **seguridad de acceso a la infraestructura de forma remota** y su configuración de seguridad (bastionado), así como la resistencia del perímetro tecnológico a incidentes por explotación de vulnerabilidades. También –y relacionado con la configuración de la infraestructura–, otro objetivo es revisar cómo la información almacenada está suficientemente asegurada en cuanto a permisos de acceso y perfiles para evitar su alteración o borrado no permitido.

Durante 2021 se realizaron 55 trabajos de esta naturaleza.

2.15.4.2. Formación y concienciación

Durante 2021, 67.880 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad. De estos cursos se impartieron un total de 81.460 horas de formación.

Adicionalmente se han reforzando los programas de comunicación y concienciación en esta materia, utilizando diferentes canales para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la empresa.

2.15.4.3. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita. En 2021 destacaron:

Internet Governance Forum (IGF)

Somos miembro del Grupo Consultivo (MAG por sus siglas en inglés) y hemos seguido asesorando al Secretario General en el desarrollo del programa y el calendario de las reuniones del Foro.

En 2021 participamos en la decimosexta edición del IGF, bajo la organización de las Naciones Unidas y la organización del Gobierno de Polonia, con el lema 'Internet Unido'. Se han abordado como principales áreas de interés la inclusión y los Derechos Humanos, así como **el acceso universal y la conectividad relevante**.

Fuimos especialmente activos en las sesiones de Gobernanza en IA: toma de decisiones automatizadas y centrado en el ser humano y en el debate sobre 'Cómo romper barreras de la conectividad'.

Foro de Gobernanza de Internet en España

En 2021 participamos en la organización de la edición española del IGF. Este año, bajo el lema 'Internet nos une. La red como motor de transformación, recuperación y sostenibilidad' se han tratado diferentes asuntos como la **regulación europea de plataformas**, la confianza en el ecosistema digital y la sostenibilidad medioambiental y el cambio climático.

Global Network Initiative (GNI)

Formamos parte desde el 2017 en esta organización multipartita para avanzar en la protección y promoción de **la libertad de expresión y la privacidad**. Para ello se acuerdan estrategias y posicionamientos conjuntos sobre temas de actualidad relacionados con la moderación de contenidos, responsabilidad de intermediarios, apagados de la red o tensiones jurisdiccionales.

Durante 2021 participamos en iniciativas relacionadas con impacto del COVID-19 sobre la privacidad y la libertad de expresión, como por ejemplo el informe de investigación en América Latina. También se han realizado encuentros y posicionamiento relacionados con temas de actualidad en diferentes países del mundo desde Canadá a Pakistán o la Unión Europea.

Consejo de Europa

Somos miembros del partenariado entre empresas digitales, operadoras, organizaciones sectoriales y el Consejo de Europa desde su inicio en 2017 para cooperar en el desarrollo de recomendaciones y propuestas relacionadas con la tecnología y los Derechos Humanos en la democracia y en el Estado de derecho.

Durante 2021, en Telefónica participamos activamente en los trabajos y eventos sobre inteligencia artificial,

particularmente en el Ad hoc Committee on Artificial Intelligence (CAHAI), donde se ha elaborado una propuesta de un marco legal obligatoria sobre inteligencia artificial basado en los estándares del Consejo de Europa en el ámbito de los Derechos Humanos, la democracia y el Estado de derecho.

Internet & Jurisdiction

Cooperamos con esta organización multipartita que se centra en las tensiones que plantea la naturaleza transfronteriza y global de Internet y las jurisdicciones nacionales. Esta organización facilita un diálogo estructurado entre académicos, representantes del sector público y privado, así como la sociedad civil para mejorar la cooperación transnacional desarrollando modelos jurídicos interoperables.

Durante 2021 colaboramos en la elaboración del informe sobre soberanía de los datos, *We need to talk about data*.

Cybersecurity Tech Accord

Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado. Se trata de un esfuerzo conjunto de más de 160 empresas de todo el mundo cuyo objetivo principal es proteger a los usuarios de Internet frente a la creciente evolución de las ciberamenazas. La **concienciación de los consumidores y la 'higiene cibernética'** son dos de las tareas en las que la organización centra sus esfuerzos. El Tech Accord es único en su objetivo de acelerar la puesta en marcha y mejora de la ciberseguridad a nivel mundial, mediante la participación de empresas, gobiernos e individuos.

El Cybersecurity Tech Accord fue uno de los primeros en apoyar el *Paris Call for Trust and Security in the Cyberspace*, foro impulsado en 2018 por el Presidente francés, Emmanuel Macron, que supuso un importante llamamiento a empresas, gobiernos y ciudadanos para hacer frente común ante las nuevas amenazas que ponen en peligro a los ciudadanos y a las infraestructuras. Desde entonces, los partidarios de esta iniciativa han crecido hasta incluir a más de 1.000 entidades, 79 de las cuales son organizaciones gubernamentales.

OECD

Somos miembros de Business at the OECD, ocupando la vicepresidencia de la comisión de economía digital.

Durante 2021 continuamos colaborando con el Grupo de Expertos de Inteligencia Artificial (AIGO), de *blockchain*, y en la revisión de recomendaciones de banda ancha publicadas en 2021. Igualmente hemos participado en otros proyectos como el informe sobre Acceso de los Gobiernos a Datos Personales de las Compañías Privadas, u otros como los relacionados con el futuro de las redes de telecomunicaciones, los reguladores y la gestión del espectro.

EU Expert Group on B2G Data Sharing

Participamos en el grupo de expertos de la Comisión Europea sobre Business-to-Government (B2G) data sharing.

The European AI Alliance

Nuestro Chief AI & Data Strategist es miembro de la Alianza Europea de IA de la Comisión Europea, una plataforma para discutir abiertamente sobre temas de inteligencia artificial y su impacto.

Centre for Information Policy Leadership (CIPL)

Formamos parte de la organización CIPL, un *think tank* internacional con presencia en Washington DC, Bruselas y Londres que trabaja con líderes de la industria, autoridades regulatorias y responsables políticos para desarrollar soluciones globales y mejores prácticas en el ámbito de la privacidad y el uso responsable de los datos en el nuevo entorno digital.

2.15.4.4. Principales indicadores

GRI 418-1

Resumen de indicadores clave sobre Privacidad y Seguridad

	2020	2021
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	80.222	67.880
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	105.700	81.460
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	61	68
Nº de multas por temas de Protección de Datos	15	24
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos	328.594	436.714
Nº de multas confirmadas por temas de protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (física o de ciberseguridad) que hayan afectado a datos personales de clientes, empleados u otros.	0	0
Número de consultas/reclamaciones en temas de Protección de Datos/ Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	15	9
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	2
Nº de auditorías internas en Protección de Datos y Ciberseguridad	75	66
Nº total de incidentes relevantes de Seguridad / Ciberseguridad clasificados como graves	1	3
Nº de incidentes/brechas de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad con alto impacto que han afectado a datos de carácter personal de clientes	0	1
Número de clientes afectados por brechas de datos	0	157.217

2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro

PUNTOS CLAVE

- ✓ **Requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando elevados estándares de sostenibilidad similares a los nuestros.**
- ✓ **Trabajamos con nuestros proveedores claves en temáticas específicas (Alcance 3, seguridad y salud en el trabajo, etcétera) para aunar esfuerzos en la consecución de nuestros objetivos.**
- ✓ **Colaboramos con otras telcos en iniciativas sectoriales para potenciar nuestro impacto positivo en la transformación sostenible de la cadena de suministro TIC en su conjunto.**

2.16.1. Visión

GRI 103, 102-9, 308-1, 414-1

Telefónica ha fijado **ambiciosos objetivos de sostenibilidad**, sea en relación con la reducción de las emisiones de CO₂, la promoción de condiciones laborales decentes o el diseño de soluciones digitales sostenibles. Para cumplirlos, **cooperamos estrechamente con nuestros proveedores** en estos temas y, por ello, los consideramos **socios** en nuestro viaje común hacia una **economía más sostenible**.

Para construir relaciones de confianza con nuestros proveedores, hemos desarrollado políticas y procesos sólidos con un doble propósito. En primer lugar, **identificar conjuntamente los posibles riesgos** de sostenibilidad comunes a lo largo de nuestra cadena de suministro para abordarlos de forma eficaz. En segundo lugar, **colaborar de forma proactiva en temas clave** (por ejemplo, emisiones de CO₂) para convertir la cadena de suministro de las TIC en un *driver* de sostenibilidad. Este doble enfoque pretende garantizar que podamos ofrecer a nuestros clientes **productos y servicios** que no solo tengan un **impacto positivo** en la sociedad y el planeta, sino que también hayan sido **desarrollados de forma responsable**.

2.16.2. Gobernanza

GRI 103

La gestión sostenible de la cadena de suministro forma parte del **Plan de Negocio Responsable**, liderado por el Consejo de Administración. La **comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad** supervisa su implantación y realiza el seguimiento de los objetivos.

2.16.3. Políticas

GRI 103, 102-9, 308-1, 414-1

Nuestras principales normas y políticas de actuación relacionadas con la gestión responsable de la cadena de suministro son:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes o servicios.
- Instrucción de Compras Bajas en Carbono.
- Política de Derechos Humanos.
- Política Global de Privacidad.
- Política Global de Seguridad.
- Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo.
- Política Ambiental Global.

2.16.4. Riesgos y oportunidades

GRI 103, 102-9, 407-1, 408-1, 409-1

Los **principales riesgos de sostenibilidad** en nuestra cadena de suministro son las **condiciones laborales, impactos ambientales y la privacidad y seguridad de los datos**. El no abordar adecuadamente estos riesgos puede provocar impactos negativos no solo para la sociedad y el planeta, sino también en términos de interrupciones del negocio a lo largo de nuestra cadena de suministro. Es decir, si las cadenas de suministro son sostenibles, se pueden identificar mejor los distintos tipos de riesgos y, por lo tanto, es más probable que se eviten interrupciones debidas a pandemias, catástrofes naturales y otros acontecimientos geopolíticos.



Ir al capítulo 1.4. Materialidad

Nuestro enfoque es **convertir estos riesgos en oportunidades** mediante una **estrecha colaboración** con nuestros proveedores. Al hacerlo, podemos crear **eficiencias** y, por ejemplo, reducir los costes de los materiales, la energía y el transporte. También podemos aumentar la productividad laboral si se garantizan unas condiciones de trabajo decentes en nuestra cadena de suministro. Por último, podemos **innovar conjuntamente** de cara a mercados cambiantes y satisfacer la creciente demanda de soluciones sostenibles en la transición hacia una economía más sostenible.

2.16.5. Estrategia y compromisos

GRI 103, 102-9, 407-1, 408-1, 409-1

La estrategia de compras en Telefónica se basa principalmente en:

- La **gestión global** desde Telefónica *Global Services*, organización formada por un equipo de compradores especializado por categoría de producto/servicio. Este equipo lidera las negociaciones de productos y servicios que requieren mayor conocimiento técnico y son más críticas para el negocio, con un alto conocimiento del mercado y orientación a la captura de sinergias.

La coordinación con las operadoras se articula a través de los equipos de compras locales en cada país, permitiendo anticipar la demanda y supervisar la ejecución de los contratos y el desempeño de los proveedores.

- La **eficiencia interna** mediante la optimización de los procesos y sistemas de compras, tanto con iniciativas de simplificación de los procesos como con la evolución de los sistemas soporte.

Esta se complementa con un **compromiso con la innovación y la sostenibilidad** presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores y desarrollado a través de nuestro modelo de gestión sostenible, que se asienta en generar un impacto positivo, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización.

Dentro de nuestro modelo de gestión ponemos especial atención en aquellos temas asociados a la cadena de suministro con **alto impacto social, medioambiental** y que son **relevantes** tanto **para el sector** como para la **estrategia de la Compañía**, destacando:

Nuestros compromisos según los principales aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

Aspecto	Nuestros compromisos	Más información de cómo lo gestionamos en:
Erradicación del trabajo infantil/forzoso	Contribuir a su erradicación a través de proyectos específicos enfocados en la protección de los derechos humanos de los menores (por ejemplo, auditorías <i>in situ</i> a proveedores de riesgo). Atender los requerimientos de transparencia locales en este ámbito, como es la <i>Modern Slavery Statement</i> publicada anualmente en Reino Unido.	2.16.5.1. Gestión de riesgos, 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021, 2.16.6.2. <i>Engagement</i> en 2021 y 2.8. Derechos Humanos
Condiciones laborales	Fomentar unas condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y, sobre todo, en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	2.16.5.1. Gestión de riesgos, 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 y 2.16.6.2. <i>Engagement</i> en 2021
Seguridad y salud en el trabajo	Promover las mejores prácticas en materia de seguridad y salud entre nuestros proveedores, con el fin común de lograr cero siniestralidad.	2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 y 2.16.6.2. <i>Engagement</i> en 2021
Minerales de zonas en conflicto	Reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.	2.16.6.2. <i>Engagement</i> en 2021
Gestión de residuos	Trabajar de la mano de nuestros proveedores en la digitalización de la gestión de nuestros residuos, con el fin de mejorar su trazabilidad y aprovechar las oportunidades de la economía circular.	2.3. Economía circular
Emisiones de CO ₂ - Alcance 3	Trabajar en la gestión de las emisiones en nuestra cadena de suministro, tanto a nivel global como a nivel local.	2.16.6.2. <i>Engagement</i> en 2021 y 2.2. Energía y cambio climático
Privacidad y seguridad de los datos	Trabajar con nuestros proveedores, con especial foco en aquellos que tienen acceso a datos de nuestros clientes, para garantizar el cumplimiento de la normativa y los requisitos de seguridad aplicables.	2.15. Privacidad y seguridad

Para todo ello, seguimos apoyándonos en un **modelo de compras común** a toda la Compañía. Este está **alineado** con nuestros **Principios de Negocio Responsable** y se basa en la transparencia, la igualdad de oportunidades, la objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro.

Nuestros proveedores tienen disponible toda la información a través de nuestro Portal del Proveedor.

De acuerdo con estándares internacionales como la ISO 20400 o la Guía de la OCDE de debida diligencia para una conducta de negocio responsable, basamos nuestro modelo de gestión sostenible en la mitigación de riesgos y en la relación de confianza con nuestros proveedores.

Nuestro enfoque

Gestión sostenible de la cadena de suministro



Nuestro enfoque se basa en dos pilares:

- Gestión de riesgos
- *Engagement* con proveedores

2.16.5.1. Gestión de riesgos

GRI 103, 102-9, 102-29, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

> Paso 1. Estándares mínimos que cumplir

Requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos y laborales fundamentales, así como la protección del medioambiente.

Así, **todo proveedor de Telefónica debe aceptar** en su registro y/o renovación en el Portal del Proveedor lo siguiente:

- Política de sostenibilidad en la cadena de suministro.
- Condiciones generales para el suministro de bienes y servicios.
- Política anticorrupción (Certificado).

La aceptación previa de estas condiciones mínimas hace que los proveedores adjudicatarios sean evaluados en relación con los impactos sociales y ambientales recogidos en nuestra normativa.

+ RESUMEN DE NUESTROS CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

- Cero corrupción y conflictos de interés.
- Respeto por los derechos humanos.
- Cero trabajo infantil.
- Trato justo para los empleados.
- Libertad de asociación.
- Tolerancia cero al trabajo forzado.
- Diversidad, igualdad de género y no discriminación.
- Tolerancia cero a la violencia y acoso en el trabajo.
- Seguridad y salud.
- Mínimo impacto ambiental.
- Gestión de residuos.
- Reducción de plásticos de un solo uso.
- Gestión y reducción de sustancias peligrosas.
- Menos emisiones.
- Ecoeficiencia.
- Suministro responsable de minerales.
- Privacidad, confidencialidad de la información, libertad de expresión e inteligencia artificial.
- Gestión de la cadena de suministro.

> Paso 2. Identificación de proveedores de riesgo

Nos focalizamos en aquellos proveedores más significativos por su nivel de riesgo y por el impacto que tienen sobre nuestro negocio, dado el volumen de adjudicación.

Según nuestra metodología de **análisis de riesgo**, realizamos el siguiente proceso para analizar el riesgo global de sostenibilidad de nuestros proveedores individuales:

Primer criterio: una primera valoración del posible nivel de riesgo del(os) producto(s)/servicio(s) suministrado(s) basándonos en los siguientes aspectos específicos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro, recogidos en nuestros **Criterios Mínimos de Negocio**

Responsable: condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos y promesa cliente.

Segundo criterio: a continuación, se realiza un análisis del posible riesgo teniendo en cuenta la **procedencia del servicio o producto** (y sus componentes). En este análisis consideramos, además, el impacto de los posibles riesgos asociados a la pandemia actual según el país de procedencia.

Tercer criterio: por último, evaluamos el potencial **impacto reputacional sobre Telefónica**, de materializarse los riesgos analizados.

Este análisis en tres pasos nos permite identificar los posibles proveedores de alto riesgo en nuestra base de proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

> Paso 3. Evaluación de desempeño de nuestros proveedores de alto riesgo

Controlamos los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores con posible riesgo alto identificados en el análisis inicial. Nuestros compradores en los diferentes países consultan *online* dos herramientas en la plataforma de compras:

EcoVadis

Realiza una **evaluación 360°** de nuestros principales proveedores de alto riesgo en base a 21 **criterios de sostenibilidad** que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro, incluyendo minerales de zonas en conflicto.

Acciones según el desempeño

Desempeño Sostenibilidad	Acción
DESTACADO	• Colaborar con el proveedor para identificar posibles mejoras o compartición de buenas prácticas.
AVANZADO	
MODERADO	
PARCIAL	• Solicitar compromiso al proveedor de implantación de plan de mejora en el próximo año, con el objetivo de superar los 44 puntos.
INSUFICIENTE	• Bloqueo preventivo del proveedor en sistema de compras. • Informar y acordar plan de mejora con el proveedor.

Servicio Dow Jones Risk & Compliance

Contrastamos nuestra base de datos de proveedores con Factiva, base de datos elaborada por Dow Jones Risk & Compliance, tanto en el proceso de registro del proveedor como en la renovación anual. Gracias a esta herramienta, podemos **identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción**, reforzando así los procesos ya establecidos, para dar cumplimiento a nuestra Política Anticorrupción.

Identificamos los posibles riesgos éticos y de corrupción del 100% de nuestros proveedores cuando se registran en nuestra plataforma de compras.

Si un proveedor no alcanza —en EcoVadis o en el servicio Dow Jones Risk & Compliance— el **nivel exigido** o no es capaz de proporcionar la información solicitada, requerimos su **compromiso para implantar los planes de mejora** que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares.

En casos extremos, cuando esto no es factible, se **bloquea** todo negocio adicional con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, tal y como está recogido en las condiciones suscritas por ambas partes.

> Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo

Las evaluaciones de desempeño se complementan con nuestro **plan anual de auditorías** para verificar el **cumplimiento de los aspectos críticos identificados** según el tipo de proveedor, el servicio y producto suministrado y los riesgos de cada región o país.

Estas auditorías se completan con los diferentes planes de mejora acordados con el 100% de los proveedores que no cumplan con alguno de los aspectos que puedan suponer un impacto social o ambiental negativo.

2.16.5.2. Engagement con proveedores

GRI 102-9

Nos esforzamos por conocer la relevancia de los **asuntos materiales** para nuestros proveedores, así como su percepción sobre el desempeño de Telefónica con relación a dichos asuntos.



[Ir al capítulo 1.4. Materialidad](#)

Telefónica apuesta firmemente por una **relación abierta y colaborativa** con sus proveedores. Nuestro compromiso con ellos se basa en establecer relaciones que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno a través de una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas, fomentadas gracias a diferentes iniciativas o encuentros con nuestros proveedores.

Un ejemplo de ello es la gestión de nuestras empresas colaboradoras y terceros a través del **Programa Aliados**.

Esta forma de relacionarnos nos ha permitido fomentar una cultura de sostenibilidad, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de

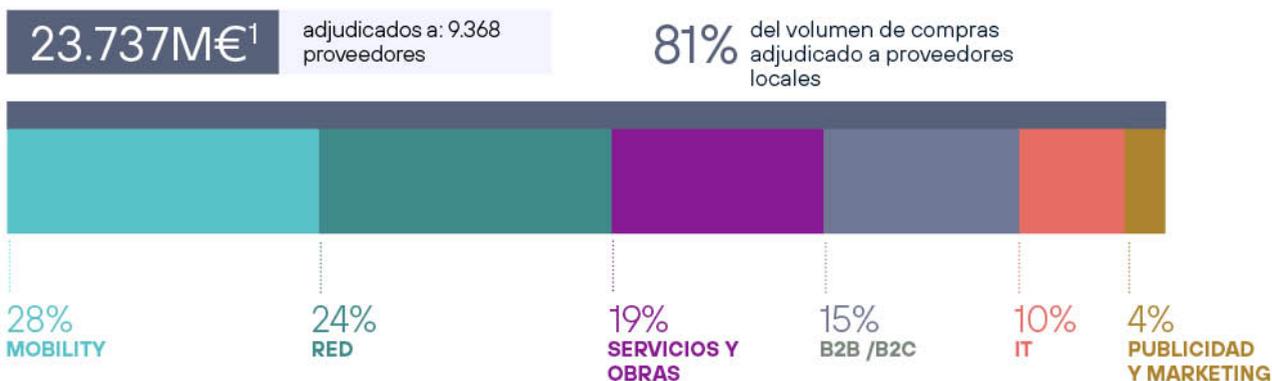
posibles riesgos en nuestras contratas y subcontratas (gran parte de ellas con contacto directo con nuestros clientes).

Objetivos

- 100% de proveedores de riesgo evaluados en EcoVadis antes de 2024.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etcétera, en la cadena de suministro del sector TIC a través de la cooperación con proveedores directos bajo el marco de la iniciativa sectorial JAC.
- Promover la participación de las pymes en determinados procesos de adjudicación, con el fin de fortalecer nuestro impacto positivo en las economías locales.
- Mejorar la debida diligencia llevada a cabo por parte de nuestros proveedores, a través de un *engagement* proactivo, para evitar el suministro de minerales procedentes de zonas en conflicto y/o minas con alto riesgo de vulneración de los derechos humanos.
- Reducir las emisiones de CO₂ en nuestra cadena de valor (Alcance 3) un 39% en 2025 respecto a 2016, y alcanzar cero emisiones netas en 2040.

Impacto de nuestra actividad en la sociedad

Volumen de compras adjudicado %/Total



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2021.

2.16.6. Progreso en 2021

GRI 103, 204-1

Tal y como se explicó anteriormente, nuestro enfoque se basa en los dos siguientes pilares complementarios: Gestión de riesgos y *Engagement* con proveedores. ¿Qué hemos hecho en 2021?

2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021

GRI 103, 102-9, 102-29, 308-1, 308-2, 403-7, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

En 2021, **el 100% de nuestros proveedores aceptaron nuestros estándares mínimos** recogidos en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (**paso 1**).

Teniendo en cuenta nuestro **análisis de riesgo global** sobre los proveedores adjudicatarios en 2021, contamos con **810 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el **ámbito de la sostenibilidad**. En 2021 implementamos un ajuste en la metodología de análisis con el fin de poner foco en aquellos proveedores con un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la Compañía (**paso 2**).

De estos proveedores identificados, el **71%** están **evaluados externamente sobre aspectos de sostenibilidad** a través de EcoVadis (se incluye también a aquellos que están en proceso, pendientes del análisis de la información aportada).

Durante el pasado año cabe destacar la participación de nuestros proveedores pymes en el proceso de evaluación de desempeño a través de EcoVadis. La plataforma dispone de cuestionarios adaptados según la actividad y el tamaño de la organización evaluada, además de compartición de buenas prácticas y planes de mejora que nos ayudan a fomentar la sostenibilidad también entre las empresas de menor tamaño.

Indicadores clave de nuestras evaluaciones

- **65 proveedores (grupos empresariales)** con **planes de acciones correctivas**, con un total de 885 acciones —un 61% de ellas completadas a fecha de publicación de este informe—.
- **84%** disponen de **políticas de anticorrupción y soborno**.
- **65%** tienen **Política de Compras Sostenibles**.
- **72%** tienen la **certificación ISO 14001** en gestión ambiental.
- **61%** informan del **uso de energía y emisiones GEI**.

Según la información disponible en el sistema de compras a cierre de este informe, **9 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos por motivos de **incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad** (el 100% de los proveedores con incumplimientos identificados —ya sea por motivos sociales o ambientales— que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implantar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares) (**paso 3**).

Además, completamos la gestión de los riesgos de nuestros proveedores con auditorías que nos permiten verificar su nivel de cumplimiento en los diferentes aspectos de sostenibilidad que les exigimos, incluido el respeto por los Derechos Humanos.

En 2021 realizamos **17.960 auditorías administrativas o *in situ***. Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **610 proveedores con planes de mejora** —el 7% de los adjudicados— (**paso 4**).

Ver desglose de las auditorías por temática en la siguiente tabla.

Detalle del Plan Anual de Auditorías

Tipo de proveedor	Región/País	Auditorías y planes de mejora en marcha	Aspectos de riesgo auditados							Medio-ambientales	Seguridad, privacidad y PdD
			Éticos	Laborales	Seguridad y salud	Gestión cadena de suministro	Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso	Minerales de zonas en conflicto			
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	5 países en Latinoamérica ⁽¹⁾ y en España	LOCALES • 7.069 auditorías administrativas. • 10.190 auditorías <i>in situ</i> . • 256 proveedores con planes de mejora.		✓	✓			✓			
	Brasil, Colombia y España	CORPORATIVAS • 31 auditorías <i>in situ</i> . • 26 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	14 países en Asia, Latinoamérica y este de Europa	• 60 auditorías <i>in situ</i> : el 62% a proveedores TIER 2 o 3. • 50 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
OTRAS AUDITORÍAS LOCALES⁽²⁾ Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil y Reino Unido	• 170 auditorías administrativas. • 135 proveedores con planes de mejora.							✓		
	Brasil, Colombia, Ecuador y México	• 17 auditorías <i>in situ</i> . • 4 proveedores con planes de mejora.									
	Brasil, Ecuador, Reino Unido y Alemania	• 312 auditorías <i>in situ</i> . • 60 proveedor con planes de mejora.			✓						
	Argentina, Brasil, Reino Unido y Alemania	• 107 auditorías <i>in situ</i> . • 77 proveedor con planes de mejora.								✓	
	Reino Unido	• 2 auditorías <i>in situ</i> . • 2 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
Total auditorías por aspecto									Sociales	Medio-ambientales	
									17.666	280	
Proveedores con planes de mejora									394	217	

(1) Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Venezuela.

(2) Se incluyen solo las auditorías realizadas por Reino Unido desde el 01/01/2021 al 31/05/2021.

La decisión de cómo realizar las auditorías *in situ* siempre ha estado sujeta al cumplimiento de las restricciones de movilidad locales por el COVID-19 y a garantizar en todo momento la salud de las personas implicadas en el proceso.

> Detalle de las auditorías JAC (fabricantes de productos)

En total se plantearon 402 planes de acciones correctivas con motivo de las 71 auditorías realizadas por la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC) en 2021 –de las cuales, 60 fueron a proveedores de Telefónica–. El siguiente gráfico muestra el desglose de estos planes, según el tema.

Planes de acciones correctivas en 2021



La siguiente tabla ofrece información adicional sobre los cuatro aspectos auditados con más planes de acciones correctivas planteados en esta campaña de auditorías.

Aspecto	Incumplimiento	Acción correctiva	Estado al cierre de 2021
Seguridad y Salud	Algunas salidas de emergencia no funcionan ni están instaladas correctamente.	Ahora se puede pasar por las salidas de emergencia de forma adecuada (por ejemplo, las puertas se abren hacia fuera, es decir, fuera de la sala).	Cerrado
	No se utiliza el equipo de protección personal adecuado cuando se requiere para controlar los riesgos de seguridad y la exposición de los trabajadores.	Formación a los trabajadores sobre el uso adecuado de los equipos de protección personal, así como la instalación de un mecanismo de supervisión para que los trabajadores lo utilicen cuando sea necesario.	Cerrado
Horario de trabajo	Las horas extraordinarias de los trabajadores superan los requisitos legales locales y su jornada semanal supera las 60 horas.	Las horas extraordinarias de los trabajadores cumplen ahora los requisitos legales locales gracias a las medidas correctoras adoptadas (plan de producción y de trabajo razonables, firma de las horas extraordinarias por parte de los responsables).	Cerrado
	Los trabajadores no tienen asegurado un día de descanso después de seis días de trabajo consecutivos.	Ahora se asegura a los trabajadores un día de descanso tras seis días de trabajo consecutivos (mejor seguimiento por parte de los directivos, plan de producción y de trabajo razonables).	Cerrado
Medioambiente	No se identifican las oportunidades/medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, ni se establecen los objetivos de reducción correspondientes.	Elaboración de un plan de ahorro energético con medidas concretas y objetivos de emisiones.	Cerrado
	No se ha aplicado ningún método sistemático para prevenir la contaminación de la escorrentía de las aguas pluviales y de los vertidos y derrames ilegales en el colector de aguas pluviales.	Implantación de un sistema de gestión de vertidos de aguas pluviales y residuales, y mantenimiento diario.	Cerrado
Salarios e indemnizaciones	No se revisan periódicamente los salarios de los trabajadores para garantizar que se paga un salario digno.	Realización de encuestas/revisiones periódicas con los trabajadores para garantizar salarios dignos.	Cerrado
	Insuficiente seguro social para los trabajadores.	El seguro social se ofrece ahora a todos los trabajadores.	Cerrado

> Detalle de las auditorías corporativas dentro del Programa Aliados (servicios intensivos en mano de obra)

Mantenemos la exigencia de nuestros estándares y focalizamos nuestro proceso de auditoría, promovido a nivel corporativo dentro del Programa Aliados, en tres de los países con un mayor riesgo —Brasil, Colombia y España—. A lo largo del 2021, **auditamos 31 proveedores intensivos en mano de obra**. Como en años anteriores, se ha obtenido un alto nivel de cumplimiento por encima del 86% en las cuatro temáticas auditadas —principios de negocio responsable, recursos humanos, seguridad y salud y medioambiente—. Estos resultados reflejan el buen trabajo llevado a cabo por

nuestros Aliados, a pesar de la incertidumbre generada por la pandemia.

Si tenemos en cuenta el promedio de los riesgos por temática identificados en cada uno de los países, la sección de **seguridad y salud** es la que presenta un mayor número. Concentrándose los riesgos en las secciones de higiene y seguridad industrial, identificación de requisitos legales de acuerdo a las actividades realizadas y verificación.

Respecto a la sección de **recursos humanos**, los riesgos más comunes han sido detectados principalmente en el cumplimiento del porcentaje requerido de plantilla con discapacidad, la falta de un programa de medición de

clima laboral, así como de mecanismos para el desarrollo de capacidades de liderazgo y de programas de reconocimiento no monetario formalmente establecidos.

En los procesos **medioambientales**, los riesgos más comunes se focalizaron en el sistema de gestión ambiental y en la gestión de residuos.

Teniendo en cuenta los posibles impactos —sociales o medioambientales⁽¹⁾— de los riesgos identificados, los asuntos más relevantes han sido los siguientes:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en las secciones de Verificación, higiene y seguridad industrial e Implementación y operación.
- Y los impactos medioambientales en la sección de ruido.

(1) Son considerados impactos significativos —sociales o medioambientales— las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

> Gestión proveedores Tier 2, 3

La gestión de nuestra cadena de suministro va más allá de nuestros proveedores directos.

A finales de 2021, **en España**, lanzamos el **Proyecto Integral de Prevención y Sostenibilidad** dirigido en esta primera fase a 95 proveedores Tier 2. A través de esta iniciativa pretendemos valorar y reconocer el desempeño en prevención y sostenibilidad —con especial foco en los aspectos relacionados con la **prevención de riesgos laborales**—, de las principales subcontratas que colaboran con nuestras contratas en el despliegue y mantenimiento de nuestra red. En esta primera fase, el proyecto tiene impacto en los 1.472 empleados de estas subcontratas que nos prestan dichos servicios.

Además, bajo el marco de la **iniciativa JAC** (Joint Audit Cooperation), ponemos especial foco en llevar a cabo **auditorías** a los fabricantes que suministran los componentes y/o equipamiento a nuestros proveedores. En 2021, el **62% de las auditorías** que realizamos fueron a **proveedores Tier 2 o 3**.

2.16.6.2. Engagement en 2021

GRI 102-9, 403-7

Un año más, promovimos entre nuestros proveedores nuevas capacidades para mejorar su desempeño en temas claves relacionados con la sostenibilidad.

> Emisiones en la cadena de suministro

Trabajamos en la gestión de las emisiones en la cadena de suministro tanto a nivel global como a nivel local. A nivel global, continuamos un año más con nuestro **programa de colaboración sobre cambio climático con los proveedores clave** con el fin de comprender el estado de sus estrategias climáticas y ayudarles a establecer objetivos más ambiciosos de reducción de emisiones. En esta línea, invitamos a los más relevantes

—en términos de emisiones— al programa CDP Supply Chain. A nivel local, nuestra operación en Brasil implementó su propio programa de colaboración con 115 proveedores, que representan el 90% de las emisiones de su cadena de suministro.

Continuamos participando en iniciativas como la de **1.5°C Supply Chain Leaders** para reducir las emisiones de CO₂ de los proveedores pequeños y medianos, y en el **grupo de trabajo sobre cambio climático de la iniciativa JAC**.

Telefónica se adhiere a The Climate Pledge, comprometiéndose a alcanzar la neutralidad en carbono para 2040 —una década antes de la fecha fijada en el Acuerdo de París—.



[Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático](#)

> Condiciones Laborales

En el nuevo **grupo de trabajo sobre salario mínimo vital** (*living wages*), dentro de la **iniciativa JAC**, trabajamos para garantizar un salario digno en la cadena de suministro del sector TIC. A través del protocolo de JAC, que aplicamos a todas las auditorías realizadas en el marco de la iniciativa, nos aseguramos de que los proveedores paguen un **salario justo y razonable** a los empleados de modo que sea lo suficientemente alto como para mantener un **nivel de vida digno**.

También, **bajo el marco de la iniciativa JAC**, recopilamos el **feedback directo** de 21.582 **empleados** en 17 fábricas de proveedores, a través de una **encuesta anónima** en sus propios teléfonos móviles. Así, evaluamos temas relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, períodos de descanso, acoso, discriminación, trato y relación con su jefe directo, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etcétera.

> Derechos Humanos

Formamos parte del **grupo de trabajo sobre Derechos Humanos creado en 2021 dentro de la iniciativa JAC**, con el fin de promover el respeto por los Derechos Humanos en toda nuestra **cadena de valor**. Entre los diferentes integrantes analizamos nuevas regulaciones y tendencias que puedan tener impacto en nuestros proveedores, y ponemos en marcha iniciativas para contrarrestar los posibles riesgos que puedan existir en la cadena de suministro del sector TIC.

Supplier Development Programme

Consideramos como socios a nuestros proveedores y les ayudamos a cumplir nuestros elevados estándares de sostenibilidad. Como muestra de este compromiso, desde 2019 formamos parte del Supplier Development Programme —junto con otras operadoras de telecomunicaciones—, un programa de capacitación para proveedores clave que va más allá de una auditoría.

El objetivo es acompañar al proveedor durante dos años para mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad.

Al participar en este programa, los proveedores han podido, por ejemplo, reducir la rotación de los trabajadores y los accidentes laborales en las fábricas, así como mejorar la satisfacción de los empleados y la tasa de productividad.



[Ir al capítulo 2.8. Derechos Humanos](#)

> Suministro responsable de minerales

A pesar de no tener relaciones comerciales directas con fundidores o refinadores, trabajamos activamente para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.

1. Política y cláusulas

Nuestra Política de Minerales queda recogida en la Política de Sostenibilidad de la Cadena de Suministro y se basa en la Guía de Diligencia Debida de la OCDE en materia de minerales. Todos nuestros proveedores tienen que aceptar esta política y, por tanto, comprometerse a un suministro responsable de minerales.

De forma adicional, todo proveedor que nos presente una oferta debe cumplir unos **requisitos mínimos de sostenibilidad** en la cadena de suministro, los cuales quedan **recogidos en las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica**. Entre ellos se encuentra una cláusula contractual sobre minerales con la que promovemos que nuestros proveedores lleven a cabo procesos efectivos de diligencia debida que garanticen la trazabilidad de minerales 3TG y la mitigación de los riesgos asociados (como la violación de los Derechos Humanos).

2. Identificación y gestión de proveedores de riesgo

Para identificar, gestionar y monitorizar a los proveedores de riesgo en materia de suministro responsable de minerales, disponemos de diversos recursos:

a. Identificamos los proveedores de riesgo en materia de minerales de acuerdo con nuestra metodología de análisis de riesgo.

b. Evaluamos el desempeño de dichos proveedores a través de la plataforma de EcoVadis. En 2021:

- **94%** disponen de una **política sobre minerales en conflicto**.
- **94%** implementan **acciones para identificar o mitigar los riesgos**.
- **76%** de ellos publican un **informe sobre la diligencia debida**.

c. Además, **enviamos CRMTs** (Conflict Minerals Reporting Template) —de la iniciativa Responsible Minerals Initiative (RMI)— **a los proveedores de riesgo identificados** con la finalidad de **aumentar la transparencia** sobre las fundiciones y refinerías utilizadas en la cadena de suministro. Revisamos las respuestas de los proveedores y definimos acciones correctivas de gestión para los riesgos identificados, a las que se les hace un seguimiento.

d. Asimismo, verificamos el cumplimiento de algunos de nuestros fabricantes de equipos con auditorías a través de la iniciativa sectorial JAC.

3. Iniciativas de compromiso

Apoyamos y participamos en las principales iniciativas, tanto internacionales como sectoriales, orientadas a reducir este tipo de riesgos, como:

a. **Responsible Minerals Initiative (RMI)**: nuestros esfuerzos con fundidores y refinadores se apoyan en iniciativas de la industria como el RMI, donde realizan auditorías, comparten buenas prácticas y contribuyen al diálogo entre los grupos de interés.

b. **Public-Private Alliance for Responsible Minerals Trade (PPA)**: participamos en la PPA, una iniciativa multisectorial, multistakeholder que contribuye a cadenas de suministro libres de conflictos.

4. Reclamaciones

Disponemos del Canal de Consultas y Denuncias a través del cual nuestros grupos de interés pueden consultarnos y remitir reclamaciones al respecto.

5. Información

Informamos sobre la debida diligencia de la cadena de suministro a través de distintos canales (este informe, la web, diálogo con grupos de interés, etcétera).

Por otro lado, informamos de que, como sociedad cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York, cumplimos debidamente con la Sección 1.502 de la Reforma Dodd-Frank de Wall Street y con la Ley de Protección al Consumidor.

> Prevención de Riesgos Laborales

Un año más, nos hemos centrado en fomentar las mejores prácticas en materia de **seguridad, salud y bienestar** en nuestra **cadena de suministro**, con especial **foco en las contratadas** que nos ayudan en el despliegue y mantenimiento de la red, actividades donde se concentran los principales riesgos (trabajos en altura, riesgo eléctrico y espacios confinados).

Durante 2021, ante la situación persistente de incertidumbre ocasionada por el COVID-19 entre los trabajadores, hemos mantenido con nuestros proveedores una serie de iniciativas que hemos adaptado según la evolución de la pandemia en cada momento en los diferentes países:

- Una **comunicación más intensa y específica** dirigida principalmente a los técnicos de las empresas contratistas.
- **Inclusión en los canales habituales** de comunicación, información de apoyo para que las empresas contemplen medidas que mitiguen por ejemplo el riesgo asociado al teletrabajo, garantizando acciones desde los ejes físico (puesto de trabajo), cognitivo (apoyo emocional) y organizacional (herramientas).
- **Auditorías** de seguridad y salud en el trabajo adaptadas en los países, para así verificar el cumplimiento de los nuevos protocolos establecidos como prevención y seguridad para evitar contagios.
- **Seguimiento** y monitoreo de posibles contagios de nuestros colaboradores.

Proyecto PRL+ en Telefónica España

> ¿Qué es?

Iniciativa de coordinación de actividades empresariales, que busca crear una comunidad de diálogo, compartición de prácticas, resolución de dudas, propuestas de mejora, etcétera, en un plano de igualdad entre proveedor y cliente.

> Objetivos

Identificar palancas que propicien una reducción del número de defectos de PRL detectados y el volumen de accidentes laborales y su gravedad — #ceroaccidentes—. Promover entre las empresas participantes la realización por su parte de auditorías a sus propios proveedores.

> Resultados 2021

- 100% de las empresas han cumplido con el objetivo marcado de supervisiones, incluso algunas lo han superado.
- Índice de frecuencia de accidentes (in labore) de 1,02, mejorando el objetivo marcado de 1,10.

> Diversidad

Promovemos la diversidad y no discriminación entre nuestros proveedores, tal y como recoge nuestra Política. Participamos, por ejemplo, junto a nuestras principales **contratadas en Argentina, Colombia, Perú y Venezuela**, en la iniciativa **Mujeres en Red**. A través de ella, se busca fomentar la **capacitación y empleabilidad de mujeres** en perfiles técnicos en el sector de telecomunicaciones, impulsando la **igualdad de oportunidades** en roles donde la participación femenina es minoritaria. Para ello se lleva a cabo una capacitación integral, tanto técnica como emocional. Por ejemplo, talleres específicos sobre empoderamiento femenino o sesgos inconscientes, con más de 400 técnicas y 2.600 personas capacitadas distribuidas en los 4 países.

> Formación y comunicación

Asimismo, complementando la formación a nuestros compradores y gestores internos de contratos, un año más mantuvimos la **formación a nuestros proveedores** y los **canales de comunicación** con ellos.

9.134 cursos presenciales y 203.724 online que contaron con más de 516.669 participantes de las empresas Aliadas en Latinoamérica.

Esta formación se llevó a cabo de forma presencial u *online* (SuccessFactors, Academia Movistar, ICampus, etcétera) a nuestros proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas más críticos según el servicio que nos prestan. Por ejemplo, en **Colombia** invitamos a nuestros Aliados de *call center*, bucle y agentes comerciales a realizar el **curso de seguridad digital**, que nos ayudará a **mantener la información de manera segura**, implementando buenas prácticas sobre seguridad en el puesto de trabajo, creación de contraseñas seguras o seguridad en nuestro entorno, entre otros controles. En **México** realizamos más de 23 sesiones a 17 proveedores, donde los **capacitamos sobre los criterios ambientales** que deben de cumplir, con **especial foco en la gestión de residuos**.

Además, promovimos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín trimestral a Aliados, el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor. En este último pueden encontrar todas nuestras políticas globales, así como aquellos requerimientos específicos a nivel local.

Nuestros proveedores disponen de un canal confidencial para realizar consultas y reclamaciones asociadas al cumplimiento de nuestros Criterios Mínimos de Negocio Responsable.

También organizamos eventos presenciales y *online* (globales y locales) con proveedores, como:

12º Workshop Global de Energía y Cambio Climático de Telefónica

Punto de encuentro anual entre los líderes de la transformación energética en la Compañía y las principales empresas colaboradoras en la materia. Este es un encuentro que revisa y marca los retos y desafíos para la Compañía en este ámbito. Durante los tres días de trabajo, se desglosaron múltiples iniciativas desde nuestros diferentes mercados, enfocados en reducir el consumo de combustible y el impacto de los gases refrigerantes, en impulsar el apagado de redes legadas o en la puesta en marcha de proyectos innovadores de eficiencia energética, como el Liquid Cooling, el uso de inteligencia artificial para optimizar la energía en horario de bajo tráfico o el primer Bosque Telefónica, entre otras propuestas. Además, un año más **se repasaron los objetivos en materia de cambio climático** de la Compañía, donde se dejó de manifiesto **la importancia del trabajo realizado por nuestros proveedores para su consecución**.



[Ir al capítulo 2.2. Energía y cambio climático](#)

10th CSR Forum

Como integrantes de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation (JAC), participamos en el 10th CSR Forum, donde se conectaron más de 450 participantes (profesionales de la sostenibilidad y las compras de los principales operadores de telecomunicaciones, proveedores del sector TIC, instituciones de RSC, ONG e investigadores). Durante la sesión se exploró sobre las **tendencias regulatorias, los nuevos requerimientos y las mejores prácticas** que dan forma a la gestión sostenible de la cadena de suministro durante 2021. Esta colaboración en el sector TIC tiene como objetivo crear crecimiento e impacto en consonancia con las crecientes demandas legislativas y de los consumidores en materia de **Derechos Humanos, economía circular y reducción de carbono**. También, se otorgaron los reconocimientos a las empresas que han demostrado el más alto compromiso, en esta ocasión, en la gestión de su propia cadena de suministro.

Workshop de proveedores 2021 en Brasil

Contó con la participación de 70 empresas con actividades críticas en emisiones. La temática principal del evento fue la gestión del cambio climático, compartiendo con nuestros proveedores, tanto nuestro **plan de reducción de emisiones de CO₂ en la cadena de valor** como nuestro compromiso hacia un futuro bajo en carbono. Además, compartimos con ellos nuestras principales políticas con impacto en nuestra cadena de suministro, transmitiendo la **importancia de la gestión de la sostenibilidad en las organizaciones**.

Encuentro con Aliados en Argentina, “de una relación comercial a una relación de confianza”

Como parte de nuestro **compromiso con la ética y la integridad**, desde las áreas de Recursos Humanos, Sostenibilidad y *Compliance*, impulsamos un encuentro con nuestros proveedores. En él **compartimos nuestro programa de integridad y nuestros Principios de Negocio Responsable, haciendo foco en el tema de diversidad e inclusión**. También contamos con la participación de uno de nuestros proveedores, que presentó su experiencia a la hora de implementar medidas relacionadas con la igualdad de género.

Taller sobre violencia y acoso en el trabajo en Argentina

Invitamos a los proveedores del contrato de bucle (despliegue y mantenimiento de red) a un taller de compartición de buenas prácticas sobre los desafíos de la **implementación del convenio 190 organizado por la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo en Argentina**. De esta forma, reforzamos el compromiso que tenemos con nuestros proveedores en trabajar de la mano en diferentes temáticas recogidas en nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

Resumen de indicadores clave

GRI 204-1, 414-2, 308-2

	Indicadores	2020	2021
Actividad	Volumen compras adjudicado.	24.268M	23.737M
	Proveedores adjudicatarios.	9.038	9.368
	% Compras adjudicado localmente.	77%	81%
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global ⁽¹⁾ .	1.700	810
	% Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis ⁽¹⁾ .	68%	71%
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance.	100%	100%
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad.	9	9
	Total auditorías a proveedores.	16.105	17.960
	Proveedores de riesgo con planes de mejora.	560	610

(1) En 2021 implementamos un ajuste en la metodología de análisis de proveedores de riesgo con el fin de poner foco en aquellos proveedores con un significativo impacto en el negocio, así como en la estrategia de la Compañía. 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.

HITOS

- Continuamos minimizando los riesgos de sostenibilidad dentro del proceso de Compras, con el 100% de nuestros proveedores aceptando nuestros estándares de sostenibilidad como parte de sus obligaciones contractuales, y evaluando a nuestros proveedores de alto riesgo a través de una evaluación de sostenibilidad externa (EcoVadis).
- En colaboración con las otras telcos de la iniciativa JAC, auditamos a 71 empresas del sector TIC y encuestamos a 21.582 empleados de 17 fábricas de proveedores, para trabajar así los diferentes niveles de nuestras cadenas de suministro.
- Reducimos un 27% las emisiones de CO₂ de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro Alcance 3 (64%).

2.17. Anexo

2.17.1. Grupos de interés de Telefónica

GRI 102-40, 102-42

Telefónica pone redes y servicios accesibles y seguros a disposición de personas y entidades, para que todos ellos puedan expresarse, compartir, trabajar de forma colaborativa, disfrutar... En base al modelo de relación que nos une, distinguimos siete grupos de interés clave:

- 1. Clientes:** clientes de todas nuestras marcas comerciales, tanto residencial como empresas, así como todos los organismos que representan a los clientes.
- 2. Empleados:** empleados propios, en activo y exempleados, asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.
- 3. Socios estratégicos y proveedores:** empresas clave para el desarrollo y prestación de nuestros servicios, así como las empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.

4. Accionistas y analistas: compañías que invierten en Telefónica y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.

5. Entidades gubernamentales y reguladores: organizaciones locales, nacionales e internacionales.

6. Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación: *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.

7. Sociedad (incluye comunidades, ONG, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría): comunidades afectadas tanto a nivel local como nacional y regional, así como colectivos especiales, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), empresas, *think tanks*, escuelas de negocio y universidades.

2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés

GRI 102-21, 102-43

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Informar / Dar a conocer	Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos. Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.	Mantenerles puntualmente y periódicamente informados: boletines, cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, vídeos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas...	Transparencia.
Consultar	Telefónica pregunta por la perspectiva de sus grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	Medir y evaluar: encuestas, <i>focus groups</i> , evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia y escucha: pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés.
Participar/Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	Debate en profundidad: Consejo Asesor, grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia. Escucha. Colaboración. Debate en torno a un propósito común.

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en un área mutua de interés. La Compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	Colaboración activa: establecimientos de comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva.	Transparencia. Escucha. Compromiso. Relación positiva en base a un propósito común.
Empoderar/ Involucrar	Las partes interesadas tienen posibilidad el medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones del Grupo.	Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	<i>Engagement</i> efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

2.17.3. Asuntos materiales

GRI 103, 102-47

Capital Social	Clientes y Marketing Responsable	Calidad	Redes rápidas, buena cobertura y ancho de banda suficiente para los requerimientos de la sociedad actual...). Asegurar la estabilidad de la red y fiabilidad de los servicios (velocidad, conexión...)
		Transparencia	Facturas claras. Mismo servicio y atención en todos los canales (que pueda hacer gestiones, solucionar problemas a través de cualquier canal)
		Atención al Cliente	Disponer de un servicio ajustado a necesidades de nuestros clientes, de buena calidad y con un precio adecuado. Disponer de canales de consulta y de gestión que hagan la atención ágil y fácil. Soluciones rápidas, eficaces y satisfactoria de las incidencias
		Marketing Responsable y Sostenible	Productos y servicios accesibles para todos (por ejemplo, personas con discapacidad, mayores)
		Publicidad Responsable	Publicidad responsable e inclusiva
Inclusión Social		Inclusión Digital	Disponer de productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos o en situaciones especiales. Tener productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos o en situaciones especiales.
		Brecha Digital	Compromiso para desplegar la red llegando a todas las personas, incluso en lugares remotos.
		Alfabetización mediática (incluye ICT y menores)	Concienciación y formación a todos los colectivos para que puedan hacer uso de las nuevas tecnologías. Protección a los menores sobre el uso inadecuado de la tecnología, estableciendo los controles necesarios y concienciando sobre las ventajas y los peligros del uso de la tecnología
Privacidad del Cliente		Protección de Datos	Garantizar la privacidad y buen uso de los datos de nuestros clientes en un entorno digital
Ciberseguridad		Ciberseguridad	Ciberseguridad y protección de datos personales (crear un entorno digital seguro, llevar a cabo estrategias que minimicen y gestionen riesgos)
Derechos Humanos y Relación con las Comunidades		Derechos Humanos	Promover el respeto y promoción de los Derechos Humanos entre todos los grupos de interés (incluyendo la libertad de expresión, nuevos derechos digitales y uso ético de la inteligencia artificial...). Disponer de los canales adecuados de consulta y reclamaciones. Fomentar el diálogo y la relación con grupos de interés para hacerles partícipes de la gestión (acciones orientadas para implicar a los principales agentes en nuestra gestión diaria, incluyendo alianzas, relaciones con medios, instituciones, entidades, inversores)

Capital Humano	Prácticas Laborales	Atracción y retención del Talento	Preocupación por la adquisición, retención y desarrollo de talento
		Remuneración justa	Disponer de esquemas de remuneración justos y atractivos.
		Libertad de Asociación y participación del empleado	Facilitar la libertad de asociación y la participación de los empleados
	Compromiso con los empleados, diversidad e inclusión	Diversidad, Igualdad y no discriminación	Promoción de la igualdad de género, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Actuar para prevenir y eliminar el acoso laboral. Tener presente el envejecimiento poblacional y su efecto en la empresa (Por ejemplo, medidas para tratar a los empleados de >50 años)
		Desarrollo profesional	Formar a los empleados para adaptarlos al nuevo entorno digital (poner herramientas digitales a disposición de los empleados para que mejoren su productividad, desarrollen las habilidades adecuadas que pide el mercado hoy, etc.)
	Cultura	Comportamientos internos, procesos y objetivos alineados con una conducta ética, respetuosa con el medioambiente y responsable con nuestros empleados, clientes y sociedad en general	
	Seguridad y Salud del empleado	Seguridad, Salud y Bienestar del empleado	Ofrecer nuevas formas más flexibles de trabajo para sus empleados facilitando la conciliación familiar (flexibilidad, teletrabajo, desconexión digital fuera de la oficina...). Preocupación por la seguridad, salud y el bienestar de los empleados
Modelo de negocio e innovación	Productos y Servicios sostenibles (incluye servicios Eco Smart)	Productos y Servicios sostenibles (incluye servicios Eco Smart)	Productos y servicios que ayuden a los clientes a aumentar su eficiencia energética y sostenibilidad
	Minerales en Conflicto	Minerales en Conflicto	Trabajar con proveedores que no usen minerales de zonas en conflicto
	Gestión de la cadena de suministro	Relaciones éticas y justas con proveedores	Disponer de términos y condiciones de pago que faciliten la sostenibilidad económica de sus proveedores
		Gestión responsable de la cadena de suministro y de compras	Trabajar con proveedores que cumplan los estándares sociolaborales, incluyendo condiciones de seguridad y salud, jornada laboral y remuneración decente. Tener implementados estándares de ética, medioambiente y derechos humanos en los procesos de compra (ética, anticorrupción, medioambientales etc.). Trabajar con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones
	Resiliencia del modelo de negocio	Contribución económica local y crecimiento inclusivo	Desarrollo de proveedores locales, en especial pymes, y compras locales
		Finanzas sostenibles	Reporte de nuevos indicadores financieros en base a criterios de sostenibilidad, fomentar el crecimiento de actividades sostenibles, mantener una participación activa con todas las partes interesadas de los objetivos medioambientales y sociales que están en fase de desarrollo
	Impactos físicos del Cambio Climático	Impactos físicos del cambio climático	Gestión de los riesgos y las oportunidades asociados a la exposición directa de los activos y operaciones que posee o controla la Compañía a los impactos físicos reales o potenciales del cambio climático. Capta los problemas medioambientales y sociales que pueden surgir de las interrupciones operativas debidas a los impactos físicos del cambio climático

Ética empresarial	Ética e Integridad	Cumplir con prácticas de negocio ético y responsable, incluyendo medidas contra la corrupción y el soborno. Promover un contenido audiovisual ético	
	Gobernanza, rendición de cuentas y cultura	Transparencia y veracidad de la información, adecuada y accesible para todos los grupos de interés. Disponer de una relación transparente y equilibrada con el Gobierno/ Administración. Diversidad en la composición del consejo de administración. Ofrezca información veraz y completa de sus acciones sociales y medioambientales	
	Inteligencia artificial	Asegurar una debida diligencia en los sistemas que utilizan inteligencia artificial	
Gestión del entorno legal y regulatorio	Entorno económico, político y regulatorio	Cumplir con la legislación vigente y las políticas y normativas internas de la Compañía. Contingencias tributarias y transparencia fiscal.	
Comportamiento competitivo	Comportamiento competitivo	Presión responsable a grupos de interés (lobbying) y prácticas anticompetitivas	
Gestión de riesgos sistémicos	Gestión de riesgos sistémicos	Gestión de la empresa a la hora de abordar los riesgos asociados a ESG que puedan incidir en la percepción de los grupos de interés	
Gestión del riesgo de incidentes críticos	Respuesta ante situaciones de emergencia	Disponer de un plan de actuación para mantener las comunicaciones ante situaciones de emergencia (desastres naturales o incidentes graves)	
Medioambiente	Gestión de energía y emisiones	Mitigar los efectos del cambio climático (Emisiones, Energía y renovables)	
	Impactos ecológicos	Biodiversidad	
	Calidad del aire	Ruido	
	Gestión del agua y aguas residuales	Agua	
	Gestión de residuos y materiales peligrosos	Economía Circular (incluye residuos eléctricos y electrónicos)	
			Reducir emisiones de carbono para reducir su impacto en el planeta. Ser eficiente en el consumo de energía y usar energías limpias (Energías renovables y eficiencia energética). Contribuir a luchar contra el cambio climático
			Gestión de los impactos de la empresa en los ecosistemas y biodiversidad a través de actividades que incluyen principalmente el desarrollo, la construcción y la ubicación de infraestructuras de telecomunicaciones. Los impactos incluyen, entre otros, la pérdida de la biodiversidad, la destrucción de hábitats naturales, si bien prácticamente la totalidad de infraestructuras se encuentran en hábitats de valor bajo o muy bajo (entornos urbanizados). La categoría no cubre los impactos del cambio climático en los ecosistemas y la biodiversidad.
		La actividad de Telefónica no produce la emisión significativa de contaminantes (NOx, SOx, partículas) al aire, si bien trabajamos para reducir sus fuentes de emisión (consumo de combustibles fósiles) en línea con la estrategia de cambio climático. Además, aspectos como el ruido se gestionan a través de sistemas de gestión ambiental certificados.	
		Abordar el uso y el consumo de agua, la generación de aguas residuales y otros impactos de las operaciones en los recursos hídricos, prestando especial atención a los países con elevado estrés hídrico.	
		Gestionar y tratar residuos, incluyendo equipos eléctricos y electrónicos. Reducir su impacto a través del Ecodiseño, reutilización y reciclaje. Desarrollar nuevos modelos de negocio basados en economía Circular	

2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera

GRI 102-10, 102-45, 102-48, 102-49

> El origen de la información que comprende la información no financiera

La información no financiera del grupo se recoge sin incluir los datos de Centroamérica, salvo notificación específica.

Información económica y financiera

Proviene de las mismas fuentes que elaboran la información que se incluye en el Informe de Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, auditado por PwC.

Clientes

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

Empleados

La cifra procede de los sistemas de gestión de Recursos Humanos Corporativos y las áreas locales de gestión. En los casos en los que la información se presenta consolidada, se utiliza la cifra de personas como factor de proporcionalidad.

Medioambiente y cambio climático

La información es enviada por los distintos responsables: gestión de la energía, medioambiente y/o operaciones de cada país o jurídica, a través de cuestionarios on-line y otros soportes informáticos. Los datos de medioambiente y energía se consolidan por suma simple y, en el caso de emisiones de gases de efecto invernadero (cambio climático), se calculan multiplicando el dato de actividad por su factor de emisión correspondiente, agregando posteriormente por suma simple. Los factores de emisión proceden de fuentes de información de reconocido prestigio (GHG Protocol, DEFRA, Ministerios de medioambiente/energía...) y han sido validadas por una entidad externa independiente (AENOR).

Proveedores

Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de Compras. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad y se presenta desglosada por países. El capítulo destinado a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo con el criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de compras adjudicadas

utilizado en distintos apartados de este Informe, que se refiere a las compras que son aprobadas en el período, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

> Perímetro societario

El listado de las principales sociedades que conforman el Grupo Telefónica, su denominación, objeto social principal, país, capital social, porcentaje de participación efectiva del Grupo y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo pueden consultarse en el Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2021.

Durante el año 2021 se ha acometido la revisión del perímetro societario de reporte de los principales indicadores no financieros. Estos indicadores han sido agrupados, atendiendo a su naturaleza y temática, en las siguientes categorías:

- Cambio Climático
- Economía Circular
- Productos sostenibles
- Net Promoter Score (NPS)
- Capital Humano
- Anticorrupción, denuncias y negocio responsable
- Fiscal
- Derechos Humanos
- Formación anticorrupción
- Formación Principios de Negocio Responsable
- Reputación
- Impacto
- Seguridad
- Privacidad
- Auditorías de Privacidad / Seguridad
- Proveedores
- Comportamiento competitivo y open Internet
- Accionistas

Para cada una de estas categorías, y partir de información tanto interna como externa (por ejemplo, la normativa no financiera o los principales estándares de reporte en materia de sostenibilidad), se han identificado criterios específicos que permiten estimar el alcance societario correspondiente.

> Otra información

Toda la información de este Informe se presenta en euros, salvo indicación contraria. Los tipos de cambio aplicados coinciden con los utilizados en la elaboración de las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo, con el objetivo de facilitar la relación integral entre variables financieras y variables no financieras.

Debido a su carácter estratégico para la compañía, el Informe contiene determinados indicadores puntuales correspondientes a VMED O2 (Virgin Media O2), la *joint venture* creada en el Reino Unido entre Telefónica UK y Virgin Media UK. Esta entidad empezó a operar el 1 de junio de 2021 y el auditor externo no ha verificado su información no financiera.

2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)

GRI 102-12, 102-32, 102-46, 102-54

Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión de Telefónica 2021 y recoge los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico, de desarrollo y de mercado que permitan al lector entender mejor la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio y su materialidad, su capacidad de generar valor en los capitales que lo conforman, y la interacción con los grupos de interés con que se relaciona.

Dicho estado ha sido evaluado y aprobado en Consejo de Administración ya que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Telefónica 2021.

Telefónica pone a disposición de todos sus grupos de interés toda su información pública para facilitar una información fiable, material, concisa y comparable sobre el desempeño de la Compañía, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años.

Telefónica reporta la información no-financiera siguiendo los siguientes estándares:

- a. Siguiendo las recomendaciones del IIRC (International Integrated Reporting Council) y de conformidad con los Estándares GRI (opción Exhaustiva).

 [Ver Tabla de cumplimiento Estándares GRI en el apartado 2.17.9. de este mismo capítulo](#)

- b. De acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; al texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y a la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Tanto el cumplimiento de la Ley como la opción GRI han sido posteriormente sometidas a la verificación externa por parte de PwC.

 [Ver Tabla de cumplimiento Ley 11/2018 en el apartado 2.17.9. de este mismo capítulo](#)

- c. Siguiendo el estándar SASB (Sustainability Accounting Standards Board) Telecommunication Services Sustainable Industry Classification System® (SICS®) TC-TL.

 [Ver Tabla de cumplimiento SASB en el apartado 2.17.10. de este mismo capítulo](#)

- d. El reporte medioambiental sigue las recomendaciones marcadas por la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

 [Ver Tabla de cumplimiento TCFD en el apartado 2.17.8. de este mismo capítulo](#)

- e. Asimismo, la revisión del EINF llevada a cabo por PwC se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS, unos valores que buscan “garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización”.

Además, Telefónica informa sobre su compromiso con relación a la siguiente Normativa Internacional:

- a. Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas.
- b. Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS). (ver capítulo 2.8)
- c. Pacto Derechos Civiles y Políticos.
- d. Pacto Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- e. Convención Derechos del Niño.
- f. Convención Derechos Personas con Discapacidad.
- g. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo.
- h. Convenio de Basilea (desechos peligrosos).
- i. Directrices internacionales (ICNIRP).
- j. Protocolo de Montreal.

> Principios para la elaboración del Informe

Inclusión de los grupos de interés

En el capítulo ‘Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés’ se identifican dichos grupos y se explica cómo ha respondido Telefónica a sus expectativas e intereses razonables.

Contexto de sostenibilidad

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

Materialidad

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

Exhaustividad

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

Impacto

Se indican los impactos que la Compañía tiene en la sociedad y el medioambiente de las comunidades en que operamos.

2.17.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

GRI 103

Telefónica, a través de su Presidente, es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC en sus siglas en inglés) desde 2002. El UNGC es un marco voluntario de las empresas para alinear sus operaciones y estrategias con los 10 principios sobre Derechos Humanos, trabajo, medioambiente y la lucha contra la corrupción.

		Principios	Capítulo del informe
Derechos Humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	2.8. Derechos Humanos 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	2.8. Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
Estándares laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2.6. Capital Humano 2.8 Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	2.8. Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.8. Derechos Humanos 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	2.6. Capital Humano 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
Medioambiente	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular 2.4. Digitalización y servicios Eco Smart 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	2.4. Digitalización y servicios Eco Smart 2.9 Responsabilidad en nuestros productos y servicios
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.12. Ética y Cumplimiento 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro

2.17.7. Colaboración con otras asociaciones

GRI 102-13

Telefónica colabora con asociaciones y otras organizaciones que impactan directamente en nuestro sector y grupos de interés. Destacan:

AECA, institución emisora de principios y normas de contabilidades generalmente aceptadas y estudio sobre buenas prácticas empresariales.

AENOR, entidad española que desarrolla actividades de normalización y certificación (N+C) para mejorar la calidad en las empresas y el bienestar de la sociedad.

Alliance to better protect minors online, iniciativa de autorregulación cuyo objetivo es mejorar el entorno *online* de los niños y los jóvenes.

American Society, funciona como una organización apolítica y sin fines de lucro y se esfuerza por ser el punto focal para las personas interesadas en desarrollar y mantener relaciones comerciales y sociales en un entorno internacional.

Asociación Española de la Economía Digital (Adigital), es la organización empresarial que impulsa la digitalización de la economía española. Formada por una red de más 500 empresas de los sectores clave, impulsa el desarrollo de la economía digital a través de la representación y defensa de los intereses de nuestros asociados (*Policy*), la divulgación, investigación y creación de sinergias (*Labs*) y la generación de confianza en el entorno digital (*Trust*).

ASJET, asociación conformada por las principales operadoras de telecomunicaciones en Latinoamérica.

Aspen Institute España, es una fundación independiente dedicada a promover el liderazgo basado en valores y la reflexión sobre los asuntos críticos para el futuro de la sociedad. Proporciona un foro plural y equilibrado para el debate de asuntos de interés general entre personas que aspiran a llevar sus ideas a la acción. Sus actividades se centran en programas, seminarios y conferencias.

Banco Mundial, recurso vital de asistencia financiera y técnica para los países en desarrollo de todo el mundo.

Bitkom es la asociación digital de Alemania. Fundada en 1999 en Berlín, representamos a más de 2.700 empresas de la economía digital. Nuestra membresía abarca más de 1,000 pymes, más de 500 startups y prácticamente todos los actores globales.

Broadband Forum, organización industrial sin fines de lucro centrada en mejorar las redes de banda ancha para que sean más rápidas e inteligentes.

Business Europe, organización patronal europea creada por organizaciones nacionales y que actualmente representa a 40 organizaciones de 34 países.

CDP, organización sin fines de lucro que dirige el sistema de divulgación global para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones a fin de gestionar su impacto en el medioambiente.

CEOE, institución representativa de los empresarios españoles.

ClosinGap, este grupo busca ser un motor de transformación social y económica que ayude a facilitar el desarrollo personal y profesional de las mujeres, garantizando la igualdad de oportunidades.

Comisión Europea (CE), institución que encarna la rama ejecutiva del poder comunitario.

CAF, Banco de Desarrollo de América Latina, es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de los países accionistas y la integración regional. Atiende a los sectores público y privado, suministrando productos y servicios financieros múltiples a una amplia cartera de clientes, constituida por los gobiernos de los Estados accionistas, instituciones financieras y empresas públicas y privadas.

Casa de América, consorcio público que tiene como objetivo estrechar los lazos entre España y el continente americano, especialmente con Iberoamérica. En sus actos, abiertos al público, participan miembros de gobiernos de ambos lados del Atlántico, medios de comunicación, diplomáticos, empresas, representantes del mundo cultural y académico e instituciones.

Chefsache, red alemana de líderes comprometidos con hacer de la igualdad de género una prioridad de la alta dirección.

Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), defiende los intereses de las personas con discapacidad auditiva y sus familias.

Corporate Excellence, centro de conocimiento integrado por las principales corporaciones españolas, aspira a convertirse en una referencia técnica en la gestión de intangibles y sostenibilidad.

Cyber Threat Alliance (CTA), organización comprometida con nuestra misión de garantizar un ecosistema digital más seguro mediante la colaboración y el intercambio de información. Su experiencia como individuos tiende un puente entre la infraestructura técnica, la política y las comunicaciones; en su conjunto son la base de nuestro éxito.

DigitalES, Asociación Española para la Digitalización, reúne a las principales empresas del sector de la tecnología e innovación digital en España. El objetivo de DigitalEs es impulsar la transformación digital de ciudadanos, empresas y administración pública, contribuyendo así al crecimiento económico y social de nuestro país.

EIT Health, está situada en un lugar privilegiado, en el punto de encuentro entre la empresa, la investigación y la educación, para aportar al mercado soluciones sanitarias innovadoras y reales que mejoren la salud de los ciudadanos.

ERT, *European Round Table for Industry*, foro informal que reúne hasta 50 directores ejecutivos y presidentes de las principales empresas multinacionales de filiación europea.

ETNO, asociación que engloba a los principales operadores europeos.

ETSI, Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones.

Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Trans y Bisexuales (FELGTB) de España, que defiende y promueve los Derechos Humanos y la igualdad de oportunidades para las personas LGBT+.

Foro de Integridad Corporativa es una iniciativa que forma parte de la Red Internacional de Business Integrity, Foro de Transparency International y que reúne a grandes empresas plenamente comprometidas en el fomento y desarrollo de una cultura empresarial de la integridad, posicionándose como referentes nacionales e internacionales en transparencia, cumplimiento, sostenibilidad, ética y buen gobierno, a través de la adopción de las mejores prácticas en todos estos ámbitos.

Forum LGBTI+ Empresas. Fomenta la integración de las personas LGBT+ en la sociedad y el ámbito laboral.

Fundación Carolina, institución de referencia para la promoción de las relaciones culturales y la cooperación entre España y los países de la Comunidad Iberoamericana, particularmente en materia de ciencia, cultura, tecnología e innovación.

Fundación Cotec para la innovación, es una organización privada sin ánimo de lucro cuya misión es promover la innovación como motor de desarrollo económico y social. En el cumplimiento de esa misión, Cotec destaca principalmente en dos actividades: servir de observatorio de la I+D+i en España, y proporcionar análisis y consejos en materia de innovación, tecnología y economía.

Fundación Euroamérica, estimula la cooperación y el entendimiento entre instituciones, empresas y personalidades europeas y latinoamericanas para fomentar las relaciones entre Europa y América.

Fundación FIWARE, organismo legal independiente que proporciona recursos compartidos para ayudar a lograr la misión FIWARE promoviendo, aumentando, protegiendo y validando las tecnologías FIWARE, así como las actividades de la comunidad FIWARE, empoderando a sus miembros, incluidos los usuarios finales, los desarrolladores y el resto de las partes interesadas en todo el ecosistema.

Fundación Máshumano, entidad promotora de la humanización de los modelos de gestión de las organizaciones empresariales y sociales, proponiendo modelos de trabajo que den respuesta a la necesidad social de conciliación entre la vida personal, familiar y profesional.

Fundación ONCE, organización dedicada a la inclusión social y laboral de las personas con discapacidad.

Fundación Randstad, que tiene la misión de conseguir la igualdad de oportunidades laborales de las personas con discapacidad.

Global Compact (Pacto Mundial de Naciones Unidas), iniciativa internacional que promueve implementar diez principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

Global Digital Women (GDW) es una entidad internacional de mujeres pioneras digitales. Su objetivo es la creación de redes, la visibilidad y el empoderamiento de las mentes digitales inspiradoras de nuestro tiempo. Con GDW ofrecemos a las #femaledigitalheros de empresas, política, asociaciones y organizaciones una plataforma y espacio para intercambiar experiencias y visibilizar sus trayectorias profesionales.

Global Network Initiative (GNI), coalición de empresas, organizaciones de la sociedad civil, inversores y académicos que trabajan para proteger y promover la libertad de expresión y la privacidad en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Grupo español de crecimiento verde, asociación que tiene como objetivo afrontar los retos medioambientales mediante la colaboración público-privada.

GSMA, es una organización de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil. Tiene como miembros aproximadamente 800 operadores de telefonía móvil y más de 200 empresas relacionadas.

IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa es la voz líder en gobierno corporativo en Brasil y una de las principales referencias en el mundo que aboga por altos estándares de integridad empresarial, dirigiéndose a empresarios, líderes empresariales, inversores, miembros del consejo de administración, ejecutivos y políticos.

ICT Coalition, trabaja por el desarrollo de productos y servicios que aborden el reto de la seguridad de los menores en el mundo *online*.

IDB (Banco Interamericano de Desarrollo), es la primera fuente de financiación para desarrollo en la región. Tiene como objetivo mejorar la calidad de vida en América Latina y el Caribe en sectores prioritarios como la salud, la educación y la infraestructura a través del apoyo financiero y técnico a los países que trabajan para reducir la pobreza y la desigualdad. Su visión es alcanzar el desarrollo de una manera sostenible y respetuosa con el clima.

Information Security Forum (ISF) es un organismo independiente de seguridad de la información.

Instituto Hermes, El Instituto Hermes es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a identificar, difundir y defender los derechos de ciudadanía digital.

Internet Watch Foundation, ONG que localiza y reporta imágenes de abuso sexual a menores a nivel global.

ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones), es el organismo especializado de las Naciones Unidas para las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Joint Audit Cooperation, iniciativa sectorial de 17 operadoras de telecomunicaciones que han aunado esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes.

Media Chicas, organización sin fines de lucro con la misión de acortar la brecha digital de género, a través de la democratización del conocimiento.

Mobile UK es la asociación de los operadores de redes móviles del Reino Unido: EE, O2, Three y Vodafone. La misión de Mobile UK es trabajar con el gobierno, los reguladores, la sociedad civil y otros para aprovechar el poder de los dispositivos móviles para mejorar las vidas de nuestros clientes y la prosperidad del Reino Unido en su conjunto.

OCDE, organización que promueve políticas para mejorar el bienestar económico y social de las personas en todo el mundo.

O-RAN Alliance, tiene como misión remodelar la industria de RAN hacia redes móviles más inteligentes, abiertas, virtualizadas y completamente interoperables. Los nuevos estándares O-RAN permitirán un ecosistema de proveedores de RAN más competitivo y vibrante con una innovación más rápida para mejorar la experiencia del usuario. Las redes móviles basadas en O-RAN mejorarán al mismo tiempo la eficiencia de las implementaciones de RAN y las operaciones de los operadores móviles.

ONU Mujeres, desarrolla programas, políticas y normas con el fin de defender los Derechos Humanos de las mujeres y garantizar que todas las mujeres y las niñas alcancen su pleno potencial.

Organismo Internacional de Juventud para Iberoamérica, es un organismo internacional conformado por 21 países iberoamericanos, que articula la cooperación en materia de juventud.

Organización Mundial del Turismo (OMT), es un organismo especializado de Naciones Unidas que tiene como propósito fomentar y desarrollar el turismo como instrumento importante para la paz y el entendimiento mundial, el desarrollo económico y el comercio internacional.

Organización de las Naciones Unidas, fundada por 51 países que se comprometieron a mantener la paz y la seguridad internacionales y promover el progreso social, la mejora del nivel de vida y los Derechos Humanos.

Pride Connection, red que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTI a las distintas organizaciones que la componen.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), trabaja para erradicar la pobreza y reducir las desigualdades y la exclusión.

RE100, iniciativa mundial para implicar, apoyar y destacar a las grandes empresas que se han comprometido a utilizar un 100% de energía renovable, dando ejemplo de liderazgo en la lucha contra el cambio climático y desarrollo de una economía baja en carbono.

Real Academia de Ingeniería, institución a la vanguardia del conocimiento técnico, que promueve la excelencia, la calidad y la competencia de la Ingeniería española en sus diversas disciplinas y campos de actuación. Como parte de sus actividades, impulsa el programa 'Mujeres e Ingeniería' donde colabora Telefónica.

Real Instituto Elcano es el *think tank* de estudios internacionales y estratégicos, realizados desde una perspectiva española, europea y global. Su objetivo es fomentar en la sociedad el conocimiento de la realidad internacional y las relaciones exteriores de España, así como servir de foco de pensamiento y generación de ideas que resulten útiles para la toma de decisiones de los responsables políticos, los dirigentes de empresas privadas e instituciones públicas, agentes sociales y académicos.

Red Empresarial por la Diversidad e Inclusión LGBTI (REDI), la red de empresas y profesionales que tienen el compromiso de fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en las organizaciones en España, en donde se valore el talento sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual.

Responsible Business Alliance es una coalición de la industria TIC dedicada a la responsabilidad social de las empresas en las cadenas de suministro globales.

Tele Management Forum, proporciona un entorno abierto y colaborativo junto con herramientas prácticas e información para ayudar a sus miembros en sus iniciativas de transformación digital. Sus servicios incluyen programas de colaboración y proyectos de prueba de concepto de Catalyst, investigación y puntos de referencia de la industria, hojas de ruta tecnológicas, guías de mejores prácticas, pautas de procesos comerciales y API abiertas, así como capacitación certificada, conferencias e investigación. El Foro cuenta con más de 850 empresas miembros, entre ellas diez de los diez mayores proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo.

Will Women in Leadership in Latin America – La misión de la organización es promover el desarrollo de la carrera de las mujeres en América Latina, así como fomentar que las empresas con sede en la región implementen programas para mujeres en el ámbito de los negocios, promoviendo el intercambio de buenas prácticas.

Women in Agile, organización sin ánimo de lucro para crear redes, promover y apoyar el trabajo de mujeres destacadas en la comunidad ágil.

5G Automotive Association, organización global e intersectorial de compañías de las industrias automotriz, tecnológica y de telecomunicaciones. Su objetivo es desarrollar soluciones integrales para futuros servicios de movilidad y transporte, evitando así los problemas de incompatibilidad desde el principio.

2.17.8. Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD, por sus siglas en inglés)

GOBERNANZA

Divulgar la gobernanza de la organización en torno a los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.

Recomendaciones	Referencias
a) Supervisión del Consejo sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2 Energía y Cambio Climático. Gobernanza. Página 71 2.11 Gobernanza y Cultura de la Sostenibilidad: páginas 191-194 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -318 4.4. Estructura organizativa de los órganos de administración: Comisión de Sostenibilidad y Calidad. Páginas 394-396 Respuesta CDP Climate 2021: C1.1b
b) Describa el rol de la Dirección en analizar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2. Energía y Cambio Climático. Gobernanza. Página 71 2.11 Gobernanza y Cultura de la Sostenibilidad: páginas 191-194 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -318 4.4. Estructura organizativa de los órganos de administración: Comisión de Sostenibilidad y Calidad. Páginas 394-396 Respuesta CDP Climate 2021: C1.2, C1.2a

ESTRATEGIA

Divulgar los impactos reales y potenciales de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación de la organización, cuando dicha información es material.

Recomendaciones	Referencias
a) Describa los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático identificadas por la organización en el corto, medio y largo plazo.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.16 Gestión responsable de la cadena de suministro. Páginas 240-252 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -318 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 3.3 Factores de riesgo. Riesgos operacionales. Página 325-338 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a.
b) Describa el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	1.1. Visión estratégica. Entorno social: mayor relevancia de las cuestiones ambientales y de sostenibilidad a largo plazo. Páginas 8 -9 1.7 Finanzas sostenibles. Páginas 25-29 2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: Páginas 90-94 2.5 Taxonomía de actividades sostenibles. Páginas 95-102 Respuesta CDP Climate 2021: C2.3a, C2.4a, C3.1, C3.2a, C3.3, C3.4, C3.4a, C-FS3.7, C-FS3.7a
c) Describa la resiliencia de la organización bajo distintos escenarios climáticos, incluyendo un escenario de 2°C o inferior.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.3.4 Economía Circular. Estrategia y compromisos. Páginas 83-85 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: páginas 90-94 Respuesta CDP Climate 2021: C3.2, C3.2a

GESTIÓN DE RIESGOS

Divulgar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos relacionados con el cambio climático.

Recomendaciones	Referencias
a) Procesos para identificar y evaluar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 295 -302 3.2 Mapa de riesgos. Páginas 319-324 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 3.3 Factores de riesgo. Riesgos operacionales. Página 308 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1, C2.2, C2.2a, C-FS2.2b, C-FS2.2c, C-FS2.2f
b) Procesos para gestionar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 74-75 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 311 -324 3.2 Mapa de riesgos. Páginas 319-324 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1, C2.2, C-FS2.2f
c) Integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.4 Energía y Cambio Climático. Riesgos y Oportunidades. Páginas 72-73 2.11.2 Cultura alineada con la gestión ética y sostenible. Remuneración variable anual. Páginas 193-194 3.1 Modelo de Gestión de Riesgos Páginas 295 -302 3.2 Mapa de riesgos. Páginas 319-324 3.2.2 Riesgos de Sostenibilidad ESG. Páginas 320-321 5.1 Informe anual sobre remuneraciones. Páginas 462 Respuesta CDP Climate 2021: C2.1, C2.2

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Divulgar las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático cuando dicha información es material.

Recomendaciones	Referencias
a) Métricas usadas para evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.2.6 Energía y Cambio Climático. Progreso 2021. Páginas 76-81 2.3.4 Economía Circular. Estrategia y compromisos. Páginas 83-85 2.3.5 Economía circular. Progreso 2021. Páginas 85-89 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: páginas 90-94 2.11.2 Cultura alineada con la gestión ética y sostenible. Remuneración variable anual. Páginas 193-194 5.1 Informe anual sobre remuneraciones. Páginas 462 Respuesta CDP Climate 2021: C4.2, C4.2a, C4.2b, C9.1
b) Cálculo de las emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y en su caso Alcance 3 y los riesgos relacionados.	2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.2.6 Energía y Cambio Climático. Progreso 2021. Páginas 76-81 Respuesta CDP Climate 2021: C6.1, C6.3, C6.5, C-FS14.1, C-FS14.1a, C-FS14.1b, C-FS14.1c
c) Objetivos usados para gestionar los riesgos y oportunidades climáticos y el desempeño sobre los objetivos.	2.2.5 Energía y Cambio Climático. Estrategia y compromisos. Páginas 73-75 2.2.6 Energía y Cambio Climático. Progreso 2021. Páginas 76-81 2.3.4 Economía Circular. Estrategia y compromisos. Páginas 83-85 2.3.5 Economía circular. Progreso 2021. Páginas 85-89 2.4 Digitalización y servicios Eco Smart: páginas 90-94 Respuesta CDP Climate 2021: C4.1, C4.1a, C4.1b, C4.2, C4.2a, C4.2b

2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI

GRI 102-55

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura.	102-1	Nombre de la Compañía.	Respuesta directa: Telefónica S.A.	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	1.3. Modelo de negocio. 1.6. Organización. 1.8. Principales magnitudes y presencia.	
	Mercados en los que opera.	102-3	Ubicación de la sede.	Respuesta directa: Madrid, España.	
		102-4	Ubicación de las operaciones.	1.8. Principales magnitudes y presencia. 1.8.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible.	
		102-5	Propiedad y forma jurídica.	1.8. Principales magnitudes y presencia.	
		102-6	Mercados servidos.	1.8. Principales magnitudes y presencia. 1.9. Evolución de nuestros negocios.	
		102-7	Tamaño de la organización.	1.8. Principales magnitudes y presencia.	
Objetivos y estrategias.	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	1.2. Misión, Propósito, Valores. 1.5. Estrategia. 2.12. Ética y Cumplimiento.		
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto.		
Políticas y resultados de las mismas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	1.1. Contexto. 1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad. 1.6. Organización. 3. Riesgos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Principales Riesgos no Financieros	<p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y</p> <p>* cómo el grupo gestiona dichos riesgos,</p> <p>* explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.</p> <p>* Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p>	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto. 1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad. 1.6. Organización. 3. Riesgos.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. > Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. > Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omissiones GRI	
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente					
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.		
		102-11	Principio o enfoque de precaución.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.		
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. > Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. > Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.		
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.3.5.2. Proveedores. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos ambientales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 903 proveedores con impactos ambientales negativos significativos — potenciales o reales—.		
	Contaminación					
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	103	Enfoque de gestión de Emisiones// Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.		
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Progreso en 2021.		
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Respuesta directa: 34t.		
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.			Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.
Economía circular y prevención y gestión de residuos						

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omissiones GRI
	Economía circular.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		301-2	Insumos reciclados.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna.	Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con la fabricación de productos.
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna.	
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-3	Residuos generados.	2.1.7. Principales indicadores. 2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	2.1.7. Principales indicadores. 2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
		306-5	Residuos destinados a eliminación	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Residuos como recursos.	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que la actividad y los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de alimentos.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-3	Extracción de agua.	Respuesta Directa: El consumo de agua de Telefónica proviene de las redes de suministro municipal de los lugares donde operamos.	
		303-5	Consumo de agua.	2.1.7. Principales indicadores. 2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Agua.	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	103	Enfoque de Gestión de Materiales.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		Al ser una empresa de servicios, este indicador no es de aplicación. El consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos sino para que la red de telecomunicaciones de la Compañía dé los servicios requeridos por nuestros clientes. Los procesos para reducir el consumo de materiales y la reutilización hacen que nuestra red sea más eficiente desde este punto de vista también. En nuestras actividades administrativas, el papel es el material más utilizado. Desde Telefónica se promueve su uso eficiente a través de la digitalización de procesos. En el capítulo 2.3. Economía circular se ha incluido un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefónica.
		301-2	Insumos reciclados.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna.	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.5.1. Ecoeficiencia interna. > Equipos electrónicos. > Residuos como recursos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de Gestión Energía.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. > Energía renovable. Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones propias 21.983.852 GJ (Dato 2020: 21.344.142 GJ).	
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. > Energía renovable. Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones de terceros: 4.171.410 GJ (Dato 2020: 3.963.387 GJ).	
		302-3	Intensidad energética.	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. Respuesta directa: 194 GJ/PB (Dato 2020: 246 GJ/PB). Se ha reducido la intensidad energética en un 21 %).	
		302-4	Reducción del consumo energético.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución del consumo de energía. > Energía renovable.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de energía de nuestros clientes. La naturaleza mayoritaria de los productos y servicios ofertados por Telefónica están relacionados con la conectividad móvil y fija, así como servicios digitales y de datos.
Cambio Climático					
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	103	Enfoque de gestión de Emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1).	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones. Respuesta directa: Emisiones biogénicas: 9.020 tCO ₂ eq (Dato 2020: 9.695 tCO ₂ eq)	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	2.1.7. Principales indicadores. 2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Progreso en 2021. > Evolución de las emisiones.	
Protección de la biodiversidad					
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad. 2.2. Energía y cambio climático. 2.3. Economía circular.	
		303-4	Vertidos de agua.	2.3.5.1. Ecoeficiencia Interna. > Agua. Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefónica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales por lo que no se produce ninguna afección a cuerpos de agua o hábitats relacionados.	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente. 2.1.6. Red responsable y biodiversidad.	
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Respuesta directa: el 71,4% de los presidentes y CEOs de los países son locales.	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad. > Indicadores de diversidad.	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad.	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad. > Nuevas contrataciones de empleados. > Rotación de empleados.	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103	Enfoque de Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración. > Brecha salarial de género.	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	103	Enfoque de gestión de Diversidad e Igualdad.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	
		102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 5.1. Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.	
		102-36	Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 5.1. Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros.	
		102-38	Gobernanza: Ratio de compensación total anual.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	La información incluida es la correspondiente al ratio de compensación del CEO de la Compañía. La información relativa a los diferentes países no se publica por motivos específicos de confidencialidad.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omissiones GRI
		102-39	Gobernanza: Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.		La información relativa a este indicador no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	2.6.6. Principales indicadores. 2.6.6.6. Indicadores de remuneración.	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo. > Equilibrio de vida laboral y personal.	
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión. > Programas para fomentar la diversidad y la inclusión. 2.6.6.2. Indicadores de plantilla y diversidad. > Indicadores de diversidad.	
Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo. > Equilibrio de vida laboral y personal.	
	Número de horas de absentismo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo (datos cuantitativos de absentismo).	2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo.	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.6.5.3. Nuevas formas de trabajo. > Equilibrio de vida laboral y personal.	
Salud y seguridad					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales. 2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Servicios de salud en el trabajo. > Fomento de la salud de los trabajadores.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Formación y representación de los empleados.	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Fomento de la salud de los trabajadores.	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Compromiso con nuestros proveedores.	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad. Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-9	Lesiones por accidente laboral.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.6.6.1. Seguridad y salud en el trabajo.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la Compañía.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Relaciones sociales					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	103	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa.	2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	2.6.6.4. Acuerdos de negociación colectiva.	
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social. 2.6.5.4. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo. > Formación y representación de los empleados.	
Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	103	Enfoque de Gestión, Formación y enseñanza.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades.	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. 2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social.	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Evaluaciones de desempeño.	Actualmente los sistemas de información de Telefónica no permiten desglosar la información relativa a las evaluaciones de desempeño por sexo ni categoría laboral. Estamos adaptando los sistemas para poder facilitar esta información.
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. 2.6.6.5. Indicadores de formación.	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omissiones GRI
Igualdad					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.6.5.2. Diversidad e inclusión.	
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	103	Enfoque de Gestión Evaluación de Derechos Humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio.	2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021 . 2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.12. Ética y cumplimiento.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias. 2.12.5.6. Control interno.	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos.	2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos.	2.12.5.2. Formación. 2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos.	2.8.5. Estrategia y compromisos: La debida diligencia de Telefónica en Derechos humanos.	
	Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos que cumplir. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	103	Enfoque de Gestión de No Discriminación.	2.6.2. Gobernanza. > Relaciones laborales. Diálogo social. 2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 2.6.5.2. Diversidad e inclusión. > Comprometidos con la igualdad de oportunidades. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. 2.11.1. Gobernanza. 2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias. 2.17.3. Asuntos materiales. 2.17.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2021 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	2.11.1 Gobernanza. 2.12.5. Estrategia y compromisos.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.11.1 Gobernanza. 2.12.5. Estrategia y compromisos.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	2.12.5.6 Control Interno.	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.12.5.1. Cumplimiento. 2.12.5.2. Formación.	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	2.12.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias.	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.12.5.1. Cumplimiento.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omissiones GRI
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	<p>Respuesta Directa: La contribución de Telefónica a Fundación Telefónica durante el ejercicio 2021, ha sido de 56,6 millones de euros en total. De ellos, 55,7 millones fueron en efectivo. Las aportaciones en especie incluyen la cesión del derecho de usufructo temporal y gratuito en favor de Fundación Telefónica sobre el Espacio Escuela 42 y la donación en especie de distintos bienes y derechos por valor de 0,9 millones de euros. Durante el ejercicio 2020 se realizaron pagos en efectivo por importe de 57,0 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,9 millones de euros.</p> <p>Atam es la asociación de Telefónica cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. Se trata de una organización de apoyo mutuo y colaborativa. Es una entidad constituida hace más de 40 años, sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se configura como un Sistema de Protección Social ante situaciones de discapacidad y/o dependencia. La aportación realizada por Telefónica en 2021 ha sido de 7,04 millones de euros. En el año 2020 fue de 7,08 millones de euros.</p>	
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	103	Enfoque de Gestión Comunidades locales + impactos económicos indirectos.	2.10. Contribución e impacto en las comunidades.	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar. Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 7.267 millones de euros (Dato 2020: 5.861 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.10. Contribución e impacto en las comunidades.	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar. Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 7.267 millones de euros (Dato 2020: 5.861 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos.	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales.	2.8.6. Progreso en 2021. > Despliegue de red. 2.9.4. Campos electromagnéticos.	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés.	2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.8. Derechos humanos.	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12	Iniciativas externas.	2.13.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-13	Afiliación a asociaciones.	2.17.7. Colaboración con otras asociaciones.	
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	102-9	Cadena de suministro.	2.16.1. Visión. 2.16.3. Políticas. 2.16.4. Riesgos y oportunidades. 2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.5.2. <i>Engagement</i> con proveedores. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.16.6.2. <i>Engagement</i> en 2021.	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		103	Enfoque de evaluación ambiental de proveedores + evaluación social de proveedores+ prácticas de adquisición.	2.16.5.1. Gestión de riesgos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		308-1	Evaluación ambiental de proveedores.	2.16.1. Visión. 2.16.3. Políticas. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	1.8.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible. 2.16.6. Progreso en 2021. 2.10.2.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		414-1	Evaluación social de proveedores.	2.16.1. Visión. 2.16.3. Políticas. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	Enfoque de gestión prácticas de adquisición.	2.16.1. Visión. 2.16.5. Estrategia y compromisos. 2.16.5.1. Gestión de riesgos.	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021.	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.16.6.1. Gestión de riesgos. Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos sociales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 784 proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales o reales—.	
Consumidores					
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	103	Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	2.8.6. Progreso en 2021. > Protección del menor. 2.9.4. Campos electromagnéticos. 2.9.5. Productos y servicios. > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios. 2.14.3. Responsabilidad con el cliente: Nuestro enfoque y desempeño. 2.15.2. Privacidad.	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	2.9.5. Productos y servicios. > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de Gestión. Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. 2.14.3. Responsabilidad con el cliente: Nuestro enfoque y desempeño. > Reclamaciones. > Servicio de defensa del cliente. 2.15.2.4. Estrategia y compromisos. > Mecanismos de consulta y reclamación.	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	2.9.5. Productos y servicios. > Seguridad y salud en nuestros productos y servicios. Respuesta directa: Durante el ejercicio de 2021 no se detectó ningún incumplimiento en relación con nuestras evaluaciones de calidad y certificación de equipamientos y dispositivos, en ninguna de las regiones en las que operamos.	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	2.15.4.4. Principales indicadores. Respuesta directa: En 2021 hubo 9 consultas/ reclamaciones en temas de Protección de Datos/ Privacidad en el Canal de Negocio Responsable (Dato 2020: 15).	
Información fiscal					
	Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados.	207-1	Enfoque fiscal.	2.13. Transparencia fiscal. Respuesta directa: el detalle de la composición de la cifra de impuestos sobre beneficios pagados relativa a los ejercicios 2019 (1.054 millones de euros), 2020 (626 millones de euros) y 2021 (1.378 millones de euros) se incorpora en la nota 25 de las Cuentas Anuales Consolidadas.	
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.		
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.		
		207-4	Presentación de informes país por país.		
	Subvenciones públicas recibidas.	103	Enfoque de gestión desempeño económico (datos cuantitativos de subvenciones).	2.13.6. Progreso en 2021. > Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales. Respuesta directa: El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2021 ascendió a 13 millones de euros (17 millones de euros en 2020)	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
Otros contenidos significativos	Taxonomía europea de actividades sostenibles	Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 y Reglamentos Delegados relacionados	-	2.5. Taxonomía europea de actividades sostenibles.	
Otros contenidos generales.	102-18	Estructura de gobernanza.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.		
	102-19	Delegación de autoridad.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo.		
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.11.1. Gobernanza.		
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.		
	102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.		
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete.		
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración		
	102-25	Conflictos de interés.	4.5.2. Conflictos de Interés.		
	102-26	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	2.11.1. Gobernanza.		
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	2.11.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible.		
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración.		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	1.4.5. Diálogo continuo con grupos de interés. 2.9.6. Diseño Responsable. 2.16.5.1. Gestión de riesgos. 2.16.6.1. Gestión de riesgos en 2021. 2.8.5. Estrategia y compromisos. > La debida diligencia de Telefónica en derechos humanos. 2.10.2. Estrategia y compromisos. > Evaluación de nuestra contribución e impacto. 2.1.5. Sistema de Gestión Ambiental.	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	2.11.1. Gobernanza. 3.1. Modelo de gestión de riesgos.	
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	2.11.1. Gobernanza.	
		102-32	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	2.11.1. Gobernanza. 2.13.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	2.11.1. Gobernanza.	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas.	1.4.4. Contexto de la materialidad.	
		102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración.	2.6.5.1. Atracción, retención y desarrollo de capacidades. > Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva	
		102-40	Lista de grupos de interés.	2.17.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	2.17.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés Temas y preocupaciones clave mencionados.	2.17.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	1.4.4. Contexto de la materialidad.	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/localización 2021	Omisiones GRI
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema.	2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-47	Lista de los temas materiales.	1.4.4. Contexto de la materialidad. 2.17.3. Asuntos materiales.	
		102-48	Reexpresión de la información.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-49	Cambios en la elaboración de informes.	2.17.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-50	Período objeto del informe.	Respuesta directa: año 2021.	
		102-51	Fecha del último informe.	Respuesta directa: febrero de 2021.	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Respuesta directa: anual.	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Respuesta directa: Dirección Global de Sostenibilidad de Telefónica.	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	2.17.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-55	Índice de contenido de GRI.	2.17.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI.	
		102-56	Verificación externa.	Respuesta directa: Verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Todos los aspectos GRI relativos a los indicadores incluidos en esta tabla se consideran materiales para la Compañía excepto el 301: Materiales, 303: Agua y efluentes, 401: Empleo. No obstante, los indicadores 301-1, 301-3, 303-3, 303-5 y 401-1 se consideran relevantes a efectos de reporte y, por tanto, la Compañía aporta información al respecto.

Los Estándares GRI utilizados en este Informe corresponden con la versión 2016, a excepción de los siguientes: 207: Fiscalidad (2019), 303: Agua y efluentes (2018), 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018) y 306: Residuos (2020).

2.17.10. Tabla de cumplimiento SASB

Tabla 1. Temas de divulgación de la sostenibilidad y métricas contables

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
Huella ambiental de las operaciones ⁽¹⁾	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	21.983.852
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95 %
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	70 %
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes.	Ver capítulo 2.15.2. Privacidad (2.15.2.1. Gobernanza, 2.15.2.2. Políticas, 2.15.2.3. Riesgos y oportunidades, 2.15.2.4. Estrategia y compromisos).
		Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Telefónica, de acuerdo con la legislación vigente, hace tratamientos adicionales de los datos de los clientes tales como anonimización para generar información estadística de forma agregada.
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes (€)	436.714
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de información de clientes por parte de las fuerzas de seguridad.	5.263.552
		Número de clientes cuya información fue solicitada.	7.065.651
		Porcentaje que resulta en la divulgación.	99 %
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de brechas de datos.	3
		Porcentaje que involucra información personal identificable ⁽²⁾	0,4 %
		Número de clientes afectados ⁽²⁾ .	157.217
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros.	Ver capítulo 2.15.3. Seguridad (2.15.3.1. Gobernanza, 2.15.2.2. Políticas, 2.15.2.3. Riesgos y oportunidades, 2.15.2.4. Estrategia y compromisos).
	Gestión del fin de la vida de los productos	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recogida, porcentaje de materiales recuperados que fueron:
• Total recuperado (toneladas)			
• Reutilizado (%)			15,6
• Reciclados (%)			84,3
• Depositados en vertederos (%)	0,1		

Comportamiento competitivo e Internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	0
	TC-TL-520a.2 ⁽²⁾	RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> 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 <i>Megabits</i> 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 <i>Megabits</i> 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 <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	4G: 48,96 Mbps No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el <i>peering</i> de pago, el <i>zero rating</i> y las prácticas relacionadas.	Telefónica ha definido su política en el Pacto Digital (https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal).	
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1 ⁽²⁾	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	
TC-TL-550a.2	Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Ver capítulo 2.9.3. Calidad y disponibilidad de la red.	

Nota:

⁽¹⁾Los indicadores de Huella ambiental no incluyen la operadora Telefónica Reino Unido (O2).⁽²⁾Datos correspondientes a Telefónica España.**Tabla 2. Métricas de actividad**

Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	278
TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	30
TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	26
TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>petabytes</i> ⁽¹⁾ .	113.547

Nota:

⁽¹⁾No incluye la operadora Telefónica Reino Unido (O2).