



Telefónica

Informe de gestión consolidado **2022**

Índice

Carta del presidente 4

CAPÍTULO 1. ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO

1.1. Contexto 7
1.2. Misión 11
1.3. Modelo de negocio 15
1.4. Materialidad 23
1.5. Estrategia 27
1.6. Organización 31
1.7. Finanzas sostenibles 31
1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles 38
1.9. Principales magnitudes y presencia 52
1.10. Evolución de nuestros negocios 59

CAPÍTULO 2. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Construir un futuro más verde 86
2.1. Responsabilidad con el medioambiente 87
2.2. Energía y cambio climático 92
2.3. Economía circular 107
2.4. Soluciones digitales para la transición verde 116

Ayudar a la sociedad a prosperar 123
2.5. Capital humano 124
2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades 130
2.7. Diversidad e Inclusión 144
2.8. Nuevas formas de trabajo 161
2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo 166
2.10. Inclusión digital 176
2.11. Clientes 189
2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios 198
2.13. Innovación sostenible 204
2.14. Contribución e impacto en las comunidades 216
2.15. Derechos humanos 229

Liderar con el ejemplo 240
2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 241
2.17. Ética y cumplimiento 246
2.18. Transparencia fiscal 256
2.19. Privacidad y seguridad 264
2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro 286

Anexo 301
2.21. Anexo 301
Tabla de divulgaciones financieras relacionadas con el clima (TCFD) 313
Tabla de cumplimiento Ley 11/2018 de 28 de diciembre-Estándares GRI 315
Tabla de cumplimiento SASB 334
Tabla de cumplimiento GSMA 336
Tabla de indicadores PIAS 341
Informe de verificación 346
AENOR 351

Aseguramiento razonable 356
2.22. Aseguramiento razonable 356
Informe Auditor 360

CAPÍTULO 3. RIESGOS

Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía 365
3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 365
3.2. Mapa de Riesgos 373
3.3. Factores de riesgo 380

CAPITULO 4. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2022 y Perspectivas para 2023 396
4.2. Estructura de la propiedad 402
4.3. Junta General de Accionistas 408
4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración 418
4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés 451
4.6. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos 454
4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF) 455
4.8. Anexo Estadístico IAGC 469
4.9. Otras Informaciones de interés 507

CAPÍTULO 5. INFORME ANUAL SOBRE REMUNERACIONES DE LOS CONSEJEROS

5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones 512
5.2. Anexo Estadístico IAR 536

CAPÍTULO 6. OTRA INFORMACIÓN

6.1. Liquidez y recursos de capital 551
6.2. Acciones propias 554
6.3. Acontecimientos posteriores 555
6.4. Información sobre el período medio de pago de las compañías españolas 556
6.5. Glosario 557

Carta del Presidente



Vivimos tiempos extraordinarios, marcados por la necesidad de acelerar las transiciones digital, energética, verde y educativa, entre otras. Estas transformaciones van de la mano y se apoyan en poderosas tecnologías -Internet de las Cosas, inteligencia artificial, metaverso, web3 y especialmente redes de telecomunicación-. El difícil contexto, condicionado por la guerra, las tensiones en las cadenas de suministro y la inflación, implica que debemos trabajar más duro que nunca para hacer realidad estas transiciones. No podemos desfallecer.

Una digitalización centrada en las personas nos ayuda a progresar respetando los límites del planeta. La misión de Telefónica de "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas" no es solo un principio inspirador, sino un compromiso de compañía transversal con la sostenibilidad, que rubrica nuestra lealtad a los principios del Pacto Global (Global Compact) de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible para construir un futuro más verde, ayudar a la sociedad a prosperar y ser una empresa ejemplar.

En un mundo **cada vez más conectado**, urge encontrar un modelo económico más sostenible. En 2022, Telefónica ha contribuido a estas transiciones siendo:

Más verde: seguimos extendiendo la fibra y el 5G para ofrecer soluciones digitales que ayudan a otras empresas a descarbonizarse -el 54% de los servicios de Telefónica ha sido verificado como Eco Smart por sus beneficios ambientales- y hemos implantado el sello Eco Rating en el cien por cien de nuestras operaciones para promover un consumo consciente.

Esto en un año en el que fuimos la primera Telco con objetivos de cero emisiones netas de carbono validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi), según el nuevo 'Net-Zero Standard'. Desde 2015 hemos reducido nuestro consumo de energía un 87% por unidad de tráfico y en la actualidad el cien por cien de nuestro consumo eléctrico proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil, Chile y Perú. Esto nos ha permitido disminuir en un 80% nuestras emisiones en siete años.

Más inclusiva: Telefónica ha seguido promoviendo el progreso social conectando a más y más personas. De ahí que la World Benchmarking Alliance nos considere líderes en inclusión digital en su último análisis. Gracias a nuestra actividad, en 2022 hemos generado cerca de 46.000 millones de euros para el Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados y creamos casi 10 puestos de trabajo por cada contratación que hacemos. En los últimos años, hemos demostrado un impacto positivo anual de al menos 95.000 millones de euros en los ODS.

Más comprometida: detrás de nuestros avances hay un equipo cada día más motivado: el Employee Net Promoter Score ha sido de 69 puntos, dos más que en 2021. Esto gracias a aspectos como el bienestar, el aprendizaje y la diversidad en los que destacan, respectivamente, nuestro modelo de trabajo híbrido con más posibilidades de conciliación, nuestros planes de *reskilling* y el nuevo objetivo para duplicar los empleados con discapacidad.

Nuestros clientes también ven el valor de nuestros servicios y atención: su satisfacción, según el Net Promoter Score (NPS), ha mejorado 4 puntos respecto al ejercicio anterior (puntuación total de 30, que sube a 58 en nuestros clientes de empresa).

Una digitalización centrada en las personas nos ayuda a progresar respetando los límites del planeta

Más ejemplar: somos conscientes de la importancia de seguir las mejores prácticas de buen gobierno y de extender la ética y la privacidad a toda nuestra cadena de valor. De ahí que estemos orgullosos de liderar por tercer año consecutivo el Ranking Digital Rights.

De cara al futuro continuaremos aumentando nuestro impacto positivo, hoy más determinante que nunca. Entre nuestros objetivos ESG, destacan tener cero emisiones netas y cero residuos, incrementar la conectividad de las zonas rurales y la formación en habilidades digitales, potenciar la diversidad, y reforzar la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro. Para ello, aprovecharemos las oportunidades de financiación sostenible, ámbito que dominamos ya que a cierre de 2022 éramos la telco líder en términos de volumen de emisiones de bonos y de instrumentos híbridos.

En definitiva, Telefónica está preparada para tener un papel protagonista en la nueva era. La conectividad y la digitalización son la piedra angular del presente y del futuro. La cooperación, los valores y la innovación, los elementos imprescindibles para construir entre todos una era de paz y progreso.



José María Álvarez-Pallete
Presidente ejecutivo de Telefónica

1 Estrategia y modelo de crecimiento

1.1. Contexto

1.2. Misión

1.3. Modelo de negocio

1.4. Materialidad

1.5. Estrategia

1.6. Organización

1.7. Finanzas sostenibles

1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles

1.9. Principales magnitudes y presencia

1.10. Evolución de nuestros negocios





1.1. Contexto

GRI 3-3

1.1.1. Entorno: polarización política, escenario económico incierto y aumento de la regulación en ESG

El mundo continúa afrontando **fuertes desafíos.** A finales de 2022, una vez cerrada la crisis del COVID-19 en la mayoría de los países, las tensiones geopolíticas y la situación macro determinan un cambio de ciclo económico marcado por la contracción de la oferta, la escasez energética y la vuelta a niveles elevados de inflación. Aunque tras las dificultades se esconden nuevas oportunidades, entender bien el contexto es clave:

- En términos **geopolíticos**, la guerra de Ucrania está redefiniendo un nuevo orden mundial. Tras un periodo largo (al menos 30 años) de globalización y relativa calma, el mundo parece realinearse en torno a nuevos bloques políticos e ideológicos. La situación política, más polarizada, determina gobiernos más débiles e inestables en las democracias tradicionales, favoreciendo los regímenes autoritarios o el auge de nuevos populismos. Esta polarización incrementa las dificultades para llegar a acuerdos que afronten los principales problemas estructurales a nivel nacional o global.

- La situación de conflicto bélico en Ucrania implica un aumento notable de los riesgos para la **seguridad mundial,** y los países plantean incrementar sus presupuestos de defensa. Como medida preventiva, se restringe el uso de tecnología que pueda ser utilizada para fines bélicos (por ejemplo, chips de última generación). Adicionalmente, crecen las amenazas de ciberataques contra empresas, infraestructuras e individuos, lo que conlleva un incremento sustancial del esfuerzo para proteger las infraestructuras de comunicación y la integridad de los datos.

- En términos **comerciales,** la contracción de la oferta agrava los problemas de suministro derivados de la pandemia en años anteriores. La guerra ha intensificado la escasez de materias primas y la disrupción de las cadenas de suministro globales. Adicionalmente, las sanciones han interrumpido el comercio normal de combustibles disparando una crisis energética (principalmente en Europa, aunque se ha propagado al resto del mundo).

- En términos **macroeconómicos,** todos estos factores han contribuido al contexto inflacionista. Tras una década marcada por aumentos de precios cercanos a cero en las principales economías mundiales (aunque no en mercados emergentes), la contención de la inflación vuelve a las agendas de los bancos centrales. En 2022 asistimos a un incremento generalizado de los tipos de interés de referencia en países muy endeudados. El enfriamiento económico amenaza con desacelerar el crecimiento e incluso desencadenar el riesgo de recesión.

- El incremento de los tipos de interés, junto con la incertidumbre del escenario macro a futuro tienen impacto en los **mercados de capitales.** Las bolsas han sufrido una corrección durante el segundo semestre de 2022, especialmente las acciones de las empresas tecnológicas. Además, asistimos a una profunda reconfiguración del mercado de criptomonedas, que impacta en los principales jugadores y el valor de los activos de referencia (criptomonedas, NFTs, etcétera).

- Desde el punto de vista de la sostenibilidad a largo plazo, aumenta la urgencia de reducir el impacto de la actividad económica sobre el medioambiente y **cumplir con el escenario de 1,5 grados centígrados.** Además de la transición hacia modelos más eficientes y basados en energías renovables para reducir las emisiones, se requiere pasar a una economía circular. El objetivo final es maximizar el reaprovechamiento de los recursos, minimizando la huella en el planeta.

En este contexto, los gobiernos y otros entes reguladores continúan incrementando la presión sobre el mundo corporativo. Durante el último año, esta **presión regulatoria** se ha materializado en las siguientes normas o proyectos de normas:

- Durante el año, las autoridades de la Unión Europea alcanzaron acuerdos políticos en torno a la nueva **Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa** *(Corporate Sustainability Reporting Directive* o CSRD por sus siglas en inglés). La CSRD

incorpora requisitos de información más complejos y exigentes, referidos al alcance y tipo de información a publicar, así como al formato del informe.

- Próximamente, se publicarán los **Estándares Europeos de Reporte de Sostenibilidad** *(European Sustainability Reporting Standards* o ESRS). Su objetivo es lograr que la información publicada sea fiable, homogénea y comparable entre distintas empresas e industrias. Introducen el concepto de doble materialidad en el reporte y suponen un significativo incremento en el volumen y alcance de la información a reportar.
- La **Directiva de Diligencia Debida Corporativa sobre Sostenibilidad** *(Due Dilligence)* se centra en el gobierno corporativo para integrar la gestión del riesgo en las estrategias de las empresas, en el marco de los objetivos de derechos humanos y medioambiente fijados. La nueva directiva busca evitar la fragmentación en los requisitos e incrementar la potencial responsabilidad de las empresas por impactos adversos. Además, garantiza la mejora en el acceso a soluciones para los perjudicados y complementa otras medidas diversas sobre sostenibilidad.
- Fuera del ámbito de la Unión Europea, la **SEC** *(Securities and Exchange Commission)* también ha propuesto incrementar los requisitos de *reporting* de las empresas en materia de riesgos y el impacto de la actividad sobre el medioambiente. Estas nuevas normas aplicarán a las compañías con instrumentos cotizados en mercados de Estados Unidos de América e incluirán información en torno a la huella de carbono, las emisiones y otros impactos relacionados con el cambio climático.

  Pese a la incertidumbre, continúan existiendo posibilidades de crecimiento y corresponde a las empresas líderes en sus mercados, como Telefónica, innovar para capturarlo y ser más sostenibles a largo plazo. La tecnología no es la única respuesta a los desafíos del futuro pero, sin duda, ha de ser una parte integral de las soluciones en un mundo hiperconectado y digitalizado.

1.1.2. Crecimiento sostenible e inclusión: oportunidades relacionadas con los nuevos desafíos globales

A largo plazo, el mundo afronta una serie de desafíos relevantes. Es fundamental generar acuerdos globales, que incorporen a todos los actores afectados para su resolución. Las **empresas** deben tener en cuenta esos retos y coordinar su esfuerzo con el resto de la sociedad para avanzar. Los siguientes retos ofrecen claras oportunidades de crecimiento:

:

Reto 1: una economía más respetuosa con el medioambiente

La crisis en curso ha devuelto al primer plano la necesidad de planes claros para la **transición energética.** Es prioritario el desarrollo de infraestructuras de generación, almacenamiento y distribución que reduzcan la dependencia de combustibles fósiles. Es relevante generar los recursos necesarios para invertir en este campo de forma sostenida, pese a las presiones del corto plazo.

Conforme crecen las tensiones geopolíticas, se incrementa la brecha entre las naciones que compiten por el **acceso a los recursos necesarios para el crecimiento** económico, incluyendo bienes básicos como el agua, la agricultura, ganadería e industrias esenciales. Los objetivos de transición energética deben tomar en cuenta el derecho al desarrollo de estos países, posibilitando un desarrollo sostenible mediante ayudas a la descarbonización.

La digitalización como oportunidad para un mundo más sostenible:
La transición hacia una economía más verde va de la mano de una transformación digital de las actividades *(twin transition).* Esto exige la coordinación de políticas públicas y privadas, junto con una inversión suficiente en nuevas tecnologías para una economía cada vez más digital.

Digitalizar la infraestructura conduce a un mejor aprovechamiento de los recursos escasos. La inversión en la infraestructura básica del futuro exige nuevas soluciones conectadas, basadas en tecnologías del Internet de las cosas, *big data*, inteligencia artificial, etcétera. La innovación comienza a aplicarse en campos como la gestión de infraestructuras, agricultura, electricidad, agua, gestión de residuos, *smart cities*, etcétera, y se espera un fuerte crecimiento a futuro.

La tecnología también se encuentra en la base de la nueva infraestructura para la generación de energía sostenible. La oportunidad para las empresas vendrá por la apuesta por fuentes de energía no fósiles, que traten de garantizar suministro y calidad a largo plazo. Esto generará ahorro de costes y estar menos sometidas a vaivenes de precios que aquellas que mantengan sus modelos productivos, junto con un menor riesgo regulatorio (potenciales multas, límites a la actividad, riesgo racionamiento del suministro, etcétera).

Tras la reciente crisis sanitaria, y dadas las nuevas condiciones económicas, la mayoría de las empresas también han acelerado su transformación digital. La digitalización de los procesos de las compañías supone un incremento de la productividad y un mejor aprovechamiento de los recursos. El paso a una economía circular también se verá acelerado por la disponibilidad de procesos cien por cien digitales.

Reto 2: fomento de la equidad entre países e inclusión de todos los grupos sociales

Las sucesivas crisis económicas agravan la **inequidad económica y social,** generando tensiones tanto entre países como dentro de cada sociedad individual. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU buscan reducir las desigualdades y garantizar que nadie se queda atrás, ya que "no podemos lograr el desarrollo sostenible y hacer del planeta un mundo mejor para todos si hay personas a las que se priva de oportunidades, de servicios y de la posibilidad de una vida mejor":

- **Fomentando la equidad entre los países,** el impacto de las crisis concatenadas (pandemia y tensiones geopolíticas) aumenta las diferencias en el acceso a suministros básicos. En las condiciones macro económicas actuales, se incrementa el riesgo de crisis humanitarias (hambruna y refugiados). El orden económico mundial debe tomar en cuenta las necesidades de una parte muy relevante de la población mundial en países en vías de desarrollo.

Tras el nacimiento del habitante número 8.000 millones del planeta, la **presión demográfica** continúa aumentando. La solución exige acompasar las realidades de dos grupos de países con problemas opuestos. Para el primero, el desafío es el envejecimiento paulatino y la necesidad de dotar recursos, principalmente en salud y cuidados. Para el segundo, la mejora de las condiciones básicas de vida de poblaciones que siguen creciendo. Entre ambos, la necesidad de ordenar los flujos migratorios.

- **Promoviendo la equidad en la sociedad,** continúa sin reducirse la brecha de desigualdad entre diversos grupos socioeconómicos. La crisis ha exacerbado las diferencias económicas y amenaza con poner a partes importantes de la población en situación de riesgo, incluso en las sociedades más desarrolladas.

De igual modo, una sociedad más justa exige **fomentar la participación de todos.** La actividad económica debe aprovechar todo el talento disponible a través de políticas de inclusión activa. El acceso al empleo, la no discriminación y la conciliación de la vida personal y familiar son parte de un nuevo pacto social.

La digitalización como oportunidad para una sociedad más inclusiva:
En una sociedad cada día más tecnológica, las competencias digitales y el acceso a las redes se vuelven fundamentales. La educación y la formación continua a lo largo de la vida de los trabajadores son herramientas clave para garantizar la inclusión social, reducir las desigualdades e impulsar la competitividad de los países.

La reducción de la brecha digital demanda, también, el acceso de toda la población a las redes de comunicaciones. Las compañías del sector de las telecomunicaciones son fundamentales en el despliegue de las infraestructuras de nueva generación que habilitan la nueva economía. El reto se encuentra en ampliar la cobertura de esas redes, para incluir a poblaciones tradicionalmente excluidas (zonas rurales, remotas, poco pobladas).

La inclusión digital exige, en primer lugar, el acceso a una educación básica en competencias digitales por parte de la población. La alfabetización digital habilita un acceso igualitario a las profesiones más demandadas para el futuro y mejora las posibilidades de desarrollo de los individuos.

1.1.3. Sector de las telecomunicaciones: redes de alta velocidad, nuevos modelos de negocio digitales y ámbito regulatorio

El sector de las telecomunicaciones es fundamental para las sociedades, al hacer posible el acceso a una **infraestructura y servicios digitales** de calidad y reducir la brecha digital. Prueba de ello es la demanda de datos, que continúa creciendo de forma consistente.

La **infraestructura fija** sigue evolucionando hacia la fibra hasta el hogar (FTTH), con mayor velocidad y prestaciones que el cobre. Telefónica ha liderado esta transición entre las operadoras europeas y latinoamericanas, apostando por la inversión propia o por vehículos con otros socios. La fibra, además, permite reducir sustancialmente el consumo energético y la huella de carbono de nuestras operaciones y de los clientes.

En el ámbito de la **conectividad móvil,** la transición hacia la nueva generación -5G- se acelera. Además de proporcionar mayores prestaciones en términos de velocidad y latencia, 5G permite nuevos modelos de negocio basados en calidades de servicio diferenciales. La aceleración de los despliegues 5G *Stand Alone* (SA), basados en redes *core* nativas, habilitará nuevos casos de uso para nuestros clientes, inicialmente en el ámbito industrial.

Entre las tecnologías emergentes, los principales actores del sector TIC apuestan por la evolución del modelo actual de Internet hacia **Web3.** Las comunicaciones forman parte esencial de este nuevo ecosistema. Los operadores de telecomunicaciones desarrollan la infraestructura que habilita técnicamente el metaverso con una experiencia excelente para el usuario final que requiere de una conectividad diferencial.

En paralelo al despliegue de 5G, las operadoras de telecomunicaciones continúan modernizando sus capacidades de computación y sus sistemas. El despliegue, gestión y operación de las redes de nueva generación se realiza cada día más desde plataforma *software*. Esto permite a las operadoras **exponer sus capacidades a terceros mediante APIs.** En este ámbito, las empresas de telecomunicaciones pueden implementar nuevos modelos de negocio para monetizar

sus redes no solo con los clientes finales, sino también ofreciendo capacidades de red a desarrolladores externos. Telefónica lidera al resto del sector en el desarrollo de estos modelos, comenzando por la estandarización de las plataformas.

La adaptación de la regulación a las nuevas realidades del mercado:
Pese a la creciente importancia de la conectividad y las presiones sobre los costes, el sector de las telecomunicaciones continúa siendo deflacionario. Dadas las fuertes necesidades de inversión requeridas para completar los objetivos de conectividad es **necesario revisar el marco regulatorio** para adaptarlo a las nuevas realidades del sector.

En términos de dinámica competitiva, sobre todo en Europa, los principales mercados presentan un número **elevado de jugadores,** con fuerte impacto sobre los retornos de la inversión. El actual modelo regulatorio y de competencia, procedente de la etapa de los antiguos monopolios y orientado a precios, no es sostenible a largo plazo o compatible con la inversión en infraestructura. Eventualmente, deben reconsiderarse los criterios para la autorización de operaciones de concentración sin la imposición de condiciones lesivas para el sector.

En paralelo, el debate en torno a la **contribución de los mayores generadores de tráfico** a la inversión en la red continúa sobre la mesa. Consideramos que resultaría beneficioso para todas las partes que aquellas compañías *over-the-top (streamers, hyperscalers...),* que suponen un porcentaje desproporcionado del crecimiento del tráfico, aporten a los despliegues en función del uso *(fair share).*

1.2. Misión

GRI 2-22

"Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas".

Nuestra misión pone a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Queremos ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general puedan confiar. Nuestra misión tiene dos elementos clave:

- **Hacer un mundo más humano:** la **ética** corporativa está en la base de todo lo que hacemos, poniendo siempre la tecnología al servicio de las **personas** y protegiendo el **planeta** gracias a la digitalización. Tenemos en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros distintos grupos de interés para crear relaciones de confianza.
- **Conectar la vida de las personas:** implica que aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, y a reducir la **brecha digital** por acceso, asequibilidad, accesibilidad o formación en competencias digitales. Nos empuja además a innovar para ser capaces de ofrecer productos y servicios que aporten valor, contribuyan a mejorar la vida de las personas, y a aprovechar al máximo las soluciones digitales para descarbonizar la economía.

La crisis de la pandemia acentuó **la relevancia de nuestra misión:** nunca antes, estar o no conectados había marcado una diferencia tan importante. Nos ha cambiado la manera de estudiar, trabajar, relacionarnos, hacer negocios. Este nuevo modo de hacer las cosas - más *online* y digital- también nos ha traído beneficios ambientales. Por ejemplo, el trabajo en remoto reduce los desplazamientos de los empleados, disminuyendo el consumo de combustibles y la climatización de oficinas, lo que se traduce en menos emisiones de CO_2.

El sector de las telecomunicaciones es un pilar para nuestra sociedad. Y en los próximos años, el sector continuará jugando un papel fundamental para abordar una recuperación económica y social y para construir una economía más verde y justa para todos.

Alineada con la agenda 2030

Nuestro propósito de Compañía enlaza de manera natural con la **Agenda 2030 de Naciones Unidas,** que destaca de forma expresa el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad.

Más información en el capítulo 2.14. Contribución e impacto en las comunidades

Desplegar infraestructuras es una pieza fundamental pero no suficiente. A partir de esa infraestructura es necesario desarrollar servicios que aporten valor, que nos permitan sacar todo el partido socioeconómico a la tecnología. Y es preciso además incrementar la capacitación digital de la sociedad y de las empresas. Telefónica está comprometida a ello.

Queremos ser percibidos como un actor clave en el desarrollo sostenible de la nueva sociedad y un habilitador para afrontar los nuevos desafíos socioeconómicos y medioambientales.

Alineada con nuestros Principios de Negocio Responsable

Para hacer realidad nuestra misión, debemos tener principios claros que orienten consistentemente nuestras decisiones y acciones dentro y fuera de la Compañía.

Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

Contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable, a su vez nuestra política de sostenibilidad, que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia.

También la **alineación de marca y cultura** es clave. Nuestro objetivo es que los comportamientos, procesos y objetivos de Telefónica reflejen el propósito y los valores de la Compañía, asegurando la **coherencia entre lo que se dice y lo que se hace,** para lograr que esta visión compartida permee de los empleados a los clientes y de nuestros clientes a la sociedad. La cultura se fortalece cuando somos consistentes en cómo nos comportamos dentro y cómo nos presentamos hacia fuera. Esto nos ayuda a precisar nuestra razón de existir y nuestra posición para mejorar el mundo.

1.3. Modelo de negocio

GRI 2-6

El **negocio tradicional de las telecomunicaciones** se basa en la inversión y en la explotación de una serie de activos, principalmente de red, sobre los que las operadoras construían servicios dirigidos a todos sus segmentos de clientes.

Hoy, las redes están evolucionando hacia modelos más parecidos a las plataformas de *software*. Esto permite la **construcción de nuevos modelos de negocio,** basados en poner a disposición de diversos actores (no solo clientes finales) las principales capacidades de nuestras redes mediante conectores *software* o *Application programming interface* (APIs).

1.3.1. Modelo de telecomunicaciones tradicional: servicios dirigidos a cliente final con inversión en activos de red



La **cadena de valor tradicional** de las operadoras de telecomunicaciones incluye los siguientes elementos:

- **Activos:** conjunto de elementos materiales e inmateriales desarrollados mediante una inversión, normalmente intensiva, en capital. Son principalmente redes fijas y móviles, sus posteriores evoluciones, las plataformas de negocio y de servicio y otros elementos inmateriales (licencias, espectro, marcas, etcétera).
- **Servicios:** normalmente, las compañías del sector desarrollan sus propios servicios en base a los activos desplegados (o bien pueden ofrecer servicios de terceros). El negocio *core* incluye los principales negocios de comunicaciones fijas y móviles, aunque las

operadoras han ido evolucionando hacia negocios adyacentes a la conectividad.

- **Clientes:** las compañías de telecomunicaciones integradas, como Telefónica, suelen mantener un portafolio muy diverso de clientes en cada uno de sus mercados (segmentos residenciales, corporativos, administraciones públicas, etcétera). La oferta comercial se adapta a cada uno de esos segmentos para atender sus necesidades.

1.3.2. Evolución de los modelos de negocio de telecomunicaciones: API-ficación de las capacidades de red y conectividad diferenciada

Nuevos modelos de negocio de telecomunicaciones



En los últimos años las **redes** han ido incorporando nuevas tecnologías que permiten desarrollar servicios innovadores y construir nuevos modelos de negocio en base a ellos.

La combinación de la computación en la nube *(cloud computing)* con la *softwarización* de los elementos y funciones de red habilitan los modelos de negocio ***Network as a Service* (NaaS).** NaaS permite desarrollar modelos más flexibles para el cliente, con menores inversiones iniciales y mayor grado de control sobre sus comunicaciones.

Con el desarrollo de 5G y la modernización de las plataformas, se han desarrollado nuevas capacidades de red. Las tecnologías de ***edge computing*** permiten mover los servicios más cerca del cliente final, mejorando su experiencia. Esta capacidad es fundamental para reducir la latencia y desarrollar muchos casos de uso.

Las nuevas redes incluyen también la posibilidad de desarrollar ***network slicing,*** que permite crear múltiples redes virtuales *(slices)* sobre el mismo despliegue de red física. Estas *slices* pueden diferenciarse para garantizar diferentes parámetros de funcionamiento (ancho de banda, latencia, disponibilidad...), adaptados a las necesidades de los clientes.

En paralelo, las compañías de telecomunicación han ido evolucionando sus sistemas de información (IT) y las plataformas *software* que operan las redes. Estas permiten a las operadoras exponer de forma segura ciertas funciones mediante **interfaces estandarizados (APIs).** Otras compañías pueden desarrollar servicios basados en esas API.

La conjunción de todas estas tecnologías tendrá un impacto directo en los modelos de negocio tradicionales de las empresas de telecomunicaciones. **Existe la oportunidad de volver a diferenciar la conectividad en base a su calidad.** La transformación vendrá

determinada por la posibilidad de monetizar dos elementos simultáneamente:

- Por el lado de los desarrolladores, para mejorar la experiencia de uso de sus servicios. Estas compañías estarían dispuestas a pagar por el acceso a capacidades diferenciales de red.
- Por el lado de los clientes finales, se revierte la *comoditización* de los datos, permitiendo a los usuarios finales (los clientes de las empresas de telecomunicaciones) **pagar en base a determinadas calidades de servicio** en función del uso que vayan a hacer de esa conectividad.

Para capturar la oportunidad de estos nuevos negocios, las operadoras deberán convertirse en **orquestadores de todos los elementos mencionados** (redes, plataformas, desarrolladores, cliente final).

La transición hacia una conectividad diferenciada, basada en la calidad (velocidad, latencia, seguridad u otras características) exige un cambio en el actual **modelo regulatorio.** El foco actual, basado en la competencia en precios, conlleva la *comoditización* de los servicios de las empresas de telecomunicaciones. Un modelo regulatorio adaptado a futuro debe fomentar la innovación y retribuir justamente la inversión en las redes en que se basa la economía del futuro.

1.4. Materialidad

PUNTOS CLAVE

- Reportamos desde 2021 la doble materialidad, identificando cómo los asuntos de sostenibilidad impactan en el valor de la Compañía y cómo nuestras actividades afectan a la sociedad y al medioambiente.
- En 2022 actualizamos la matriz de doble materialidad con el foco puesto en la identificación y priorización de asuntos clave, siguiendo la guía del EFRAG, y previa consulta con nuestros grupos de interés.
- Nuestra matriz de doble materialidad clasifica los asuntos materiales en tres niveles de impacto, en función de su mayor o menor carácter estratégico, de la urgencia y/o la forma en la que deben abordarse.

1.4.1. Doble materialidad

Durante 2022, tras la aprobación de la Directiva Europea sobre divulgación de información empresarial sobre sostenibilidad *(Corporate Sustainability Reporting Directive* - CSRD) y de acuerdo a las directrices del grupo técnico del European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), actualizamos nuestra matriz de materialidad, para proporcionar mayor detalle bajo el marco de la doble materialidad.

Este planteamiento facilita la integración de la sostenibilidad como **un elemento determinante de nuestra estrategia y toma de decisiones**, al identificar y evaluar los asuntos de sostenibilidad más significativos para la Compañía en torno a una doble perspectiva:

- Impactos en el valor de la Compañía **('materialidad financiera' o 'impactos hacia adentro')** que se centran en los aspectos de sostenibilidad que afectan a su rentabilidad financiera y a su capacidad para crear valor para los accionistas e inversores.
- Impactos en la sociedad y en el medioambiente **('materialidad ambiental y social'** o **'impactos hacia afuera')** derivados de la actividad de la Compañía, incluidos los que afectan a los derechos humanos.

Además, se han incorporado las expectativas de nuestros grupos de interés siguiendo el concepto de **materialidad dinámica,** con el fin de considerar la evolución en el tiempo de sus prioridades y de las tendencias que les afectan.

1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad

GRI 3-1, 3-3

Para el análisis de doble materialidad se ha seguido un proceso que consta de cuatro pasos:



A. Identificación y actualización de los asuntos materiales

El primer paso del análisis de la materialidad es la identificación de un amplio universo de temas de sostenibilidad que pueden ser potencialmente relevantes para Telefónica. Esto es esencial para minimizar el riesgo de omitir cualquier asunto emergente y **garantizar un análisis exhaustivo y creíble.**

Para ello, se tomó como punto de partida nuestro análisis de materialidad de 2021. Los asuntos considerados entonces se han actualizado a través de una investigación documental externa e interna, en la que se ha tenido en cuenta la naturaleza de la Compañía, su cadena de valor, su mapa de grupo de interés y las audiencias impactadas.

En el análisis documental se han utilizado las siguientes **fuentes:**

Externas

- **Contexto global regulatorio ESG:** análisis de normas internacionales ambientales, sociales y de gobernanza empresarial, así como requisitos legales, estándares locales de aplicación global, políticas económicas, normas de autorregulación, etcétera.
- ***Benchmark:*** matrices de materialidad de los líderes de nuestro sector.
- **Criterios ESG** aplicados por los principales analistas de *rating* ESG: MSCI, S&P, Sustainalytics, Moody's Vigeo y FTSE, entre otros.
- **Estándares de reporte no financiero o de sostenibilidad** (GRI y SASB).
- **Objetivos y metas de Desarrollo Sostenible (ODS):** hemos tenido en cuenta los objetivos en los que podemos contribuir de forma más decisiva.
- **Expectativas de nuestros grupos de interés** para identificar temas prioritarios mediante los distintos tipos de canales de relación con ellos. Para más información, ver tabla de canales de relación con nuestros grupos de interés.

Internas

Además de analizar documentación interna relevante, se han realizado consultas a las áreas transversales desde el punto de vista ESG, principalmente a la Dirección Global de Sostenibilidad y la Dirección de Estrategia.

Una vez identificados, los temas han sido definidos y estructurados en tres niveles.

Más información en el anexo 2.21.3. Asuntos materiales

B. Evaluación y priorización con evidencias que demuestren el impacto en la sociedad/ medioambiente y en el valor de la Compañía

Los temas materiales identificados en el paso uno, se evaluaron y ponderaron desde una perspectiva de impacto social y medioambiental, por un lado, y de impacto en el valor de Compañía (materialidad financiera), por otro.

Impacto en la Sociedad - Medioambiente

En esta dimensión se ha considerado el contexto de la Compañía, la identificación de los impactos reales y potenciales y la evaluación de los mismos. Para los impactos adversos, se ha tenido en cuenta:

- **La evaluación de impacto global de derechos humanos y medioambiente de Telefónica.** En 2022 actualizamos nuestro impacto global en estas materias, alineado con los temas materiales identificados en el primer paso. Se tuvo en consideración la gravedad y la probabilidad del impacto.

Más información en el capítulo 2.15. Derechos Humanos

- **El Estudio de Contribución Social y Medioambiental, generado por Telefónica.** En 2022 evaluamos y publicamos nuestro impacto en las personas y en nuestro entorno.

  Analizamos nuestras actividades, operaciones, productos y servicios, acción social, y su alineamiento con la estrategia de la Compañía. Para la evaluación se tuvo en cuenta un conjunto de variables de impacto articuladas en torno a los tres ejes estratégicos de la Compañía y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y se alineó con los asuntos identificados en el primer paso.

Más información en el capítulo 2.14. Contribución e impacto en las comunidades

La combinación de ambas evaluaciones da como resultado la materialidad del impacto de cada asunto. En ambos casos (positivos y negativos), hemos fijado **cinco niveles de impacto** (leve, bajo, moderado, alto y crítico).

Materialidad financiera o impacto en el valor de Telefónica

Para determinar el impacto en el valor de la Compañía y partiendo también de los asuntos materiales identificados en el primer paso, se han tenido en cuenta aquellos riesgos y oportunidades que afectan o pueden afectar al Grupo, en relación con esos asuntos y de la siguiente forma:

- **Riesgos:** los asuntos identificados se vincularon con los riesgos del modelo del Grupo Telefónica, incluyendo la valoración global de cada riesgo durante 2022. Esta considera el nivel de criticidad en función del potencial

impacto económico y la probabilidad de ocurrencia, entre otros factores.

Más información en el capítulo 3.1.4. Tolerancia o apetito al riesgo

- **Oportunidades:** tras un análisis interno con el área de Estrategia, se han estimado una serie de oportunidades ligadas a los asuntos identificados en el paso 1, tanto en términos de posibles nuevos ingresos como de eficiencias. Para su evaluación se han considerado el impacto estimado, el tamaño y la probabilidad de la captura de la oportunidad.

  En ambos casos (riesgos y oportunidades), hemos fijado **cinco niveles de impacto para su evaluación** (leve, bajo, moderado, alto y crítico).

- **Riesgo reputacional:** una vez incluidas ambas valoraciones, desde el punto de vista de riesgos y de oportunidades, se ha ponderado cada asunto desde el punto de vista reputacional, dándose mayor peso a aquellos aspectos ESG que tienen impacto reputacional según RepRisk[1].

  El resultado de la combinación de todas las perspectivas, nos muestra los temas materiales desde el punto de vista de impacto en el valor de la Compañía.

C. Compromiso con los grupos de interés, incluyendo su percepción sobre los asuntos identificados y evaluados

La estrategia de participación y compromiso con los grupos de interés de Telefónica se basa en aumentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza.

Estas relaciones nos permiten identificar qué aspectos consideran nuestros grupos de interés más relevantes **(clientes, empleados, socios estratégicos y proveedores, accionistas y analistas, entidades gubernamentales y reguladores, líderes de opinión, medios y servicios de comunicación y sociedad)** y cuáles son las nuevas tendencias en el ámbito de la sostenibilidad.

Así, para la identificación y ponderación de los asuntos en torno a cada grupo, se tomaron en cuenta diferentes consultas. Las principales son las siguientes:

- Consulta realizada a nuestros grupos de interés y que sirvió de base para materialidad de 2021 con la metodología desarrollada internamente e implementada y validada por Ipsos (compañía multinacional de investigación de mercados).
- Consulta actualizada en Brasil e Hispanoamérica en 2022. En Brasil participaron activamente 4.598 personas y en Hispanoamérica, 2.289.
- Estudio con clientes B2C para identificar cuáles de las iniciativas ESG en vigor y/o desarrollo son relevantes para los usuarios.
- Entrevistas con grupos de interés internos y externos dentro del proceso de evaluación de impacto de derechos humanos y medioambiente.
- Adicionalmente se han tenido en cuenta otros canales de diálogo con nuestros grupos de interés que se desarrollan dentro de este capítulo en la sección 'Relación con nuestros grupos de interés'.

D. Supervisión y validación del proceso de materialidad

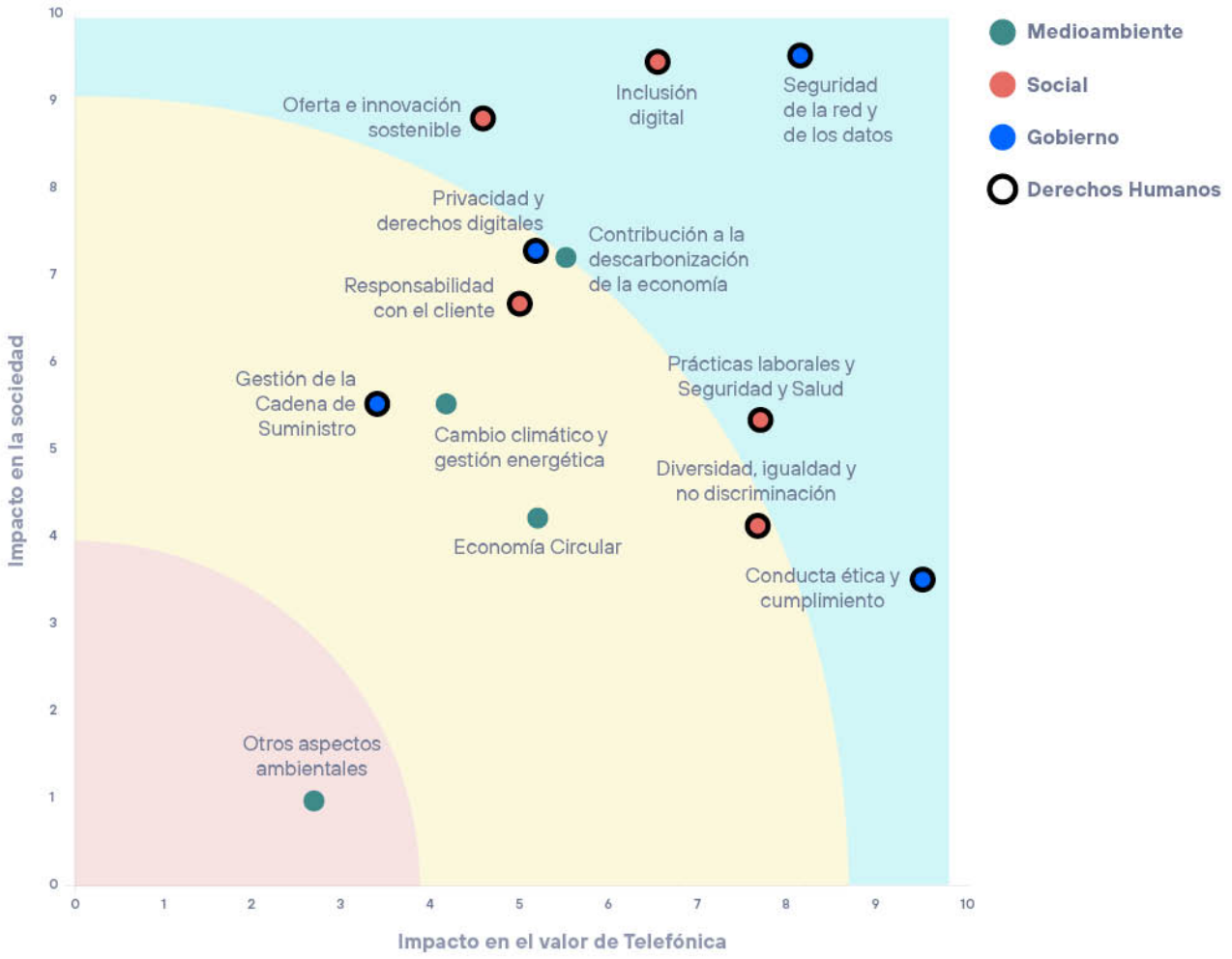
En esta fase, presentamos y contrastamos los resultados obtenidos. Esto se hace con las áreas a nivel global y local que participaron en el proceso, así como con diferentes responsables y órganos internos, como la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

[1] RepRisk, una firma de ciencia de datos de ESG que combina aprendizaje automático e inteligencia humana para identificar riesgos de ESG que pueden tener impacto reputacional.

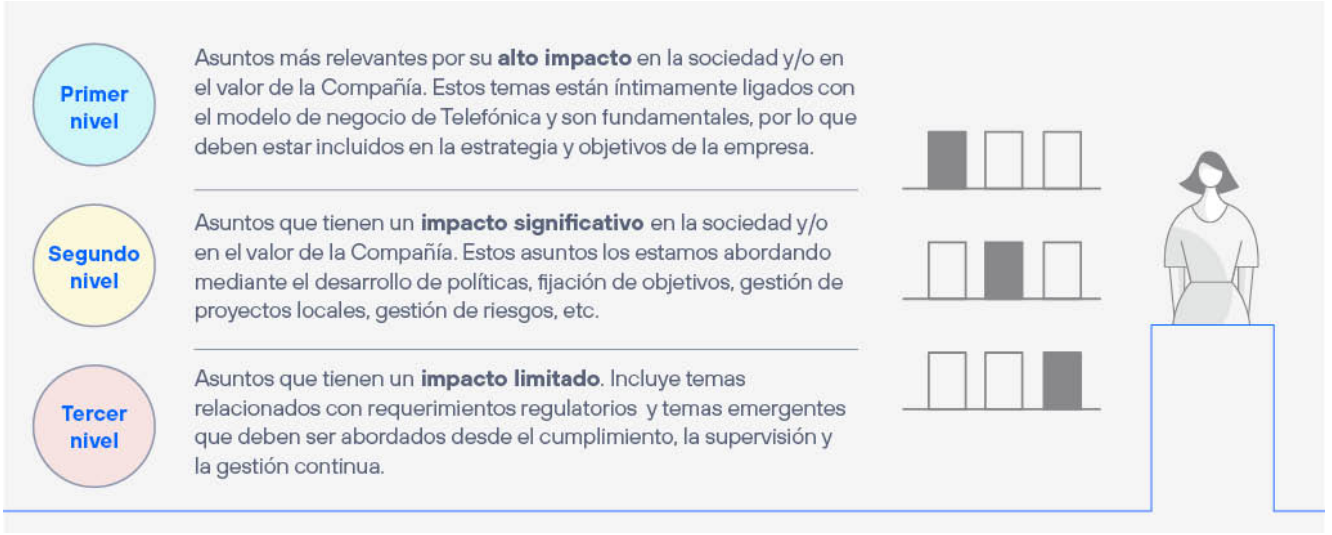
1.4.3. Matriz de doble materialidad

El proceso seguido nos ofrece como resultado una **matriz de doble materialidad desde una perspectiva global,** según el impacto en el valor de Telefónica y el impacto en la sociedad y en el medioambiente.

Entendemos que todos los temas identificados en la matriz son materiales. Se han clasificado en función del impacto en cada eje, así, hay temas que son prioritarios desde el punto de vista de impacto, financiero o desde ambas perspectivas, de tal manera que los diferentes usuarios de la información puedan comprender adecuadamente tanto el proceso como los resultados.



Clasificación de los asuntos materiales



1.4.4. Detalle de la matriz de la materialidad

GRI 3-2

Asunto material	Impacto en sociedad y medioambiente	Impacto en valor de Compañía	ODS	Capítulo del Informe	Principales KPIs
PRIMER NIVEL					
Seguridad de la red y de los datos	🔴	🟠	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	2.19. Privacidad y seguridad	• Número de asistentes a cursos de formación de seguridad de la información / ciberseguridad • Operación de Seguridad (SOCs) • Número de eventos de seguridad monitorizados a nivel mundial
Inclusión Digital	🔴	🟡	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	2.10. Inclusión digital	• Porcentaje de cobertura móvil en zonas rurales en principales mercados • Servicio Universal - recursos financieros • Número de beneficiarios de programas de formación en habilidades digitales
Contribución a la descarbonización de la economía	🟠	🟡	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	2.4. Soluciones digitales para la transición verde	• Porcentaje de productos y servicios desarrollados bajo criterios de sostenibilidad (ej: medioambiental, accesibilidad y ética) • Porcentaje del portfolio B2B verificado como sostenible
Conducta ética y cumplimiento	🟢	🔴	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 2.17. Ética y cumplimiento 2.18. Transparencia fiscal	• Número de operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción • Número de multas pagadas en el año de reporte por incumplimiento de la legislación y normativas • Beneficio o pérdida antes de impuestos

Asunto material	Impacto en sociedad y medioambiente	Impacto en valor de Compañía	ODS	Capítulo del Informe	Principales KPIs
Oferta e innovación sostenible	🔴	🟢		2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.14. Innovación sostenible	• Porcentaje de productos y servicios que cumplen con estándares de salud y seguridad
Prácticas laborales y Seguridad y Salud	🟡	🟠		2.5. Capital humano 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades 2.8. Nuevas formas de trabajo 2.9. Seguridad salud y bienestar en el trabajo	• eNPS • Número de empleados involucrados dentro del programa de *reskilling* • Porcentaje de empleados que tiene un modelo de trabajo híbrido. • Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva • Cobertura del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo • Remuneración promedio total
SEGUNDO NIVEL					
Privacidad y derechos digitales	🟠	🟡		2.19. Privacidad y seguridad	• Número total de multas confirmadas por temas de privacidad / protección de datos • Número de horas de formación a cursos de privacidad / protección de datos
Diversidad, igualdad y no discriminación	🟢	🟠		2.7. Diversidad e Inclusión	• Brecha salarial • Porcentaje de mujeres en puestos de dirección • Número de empleados con discapacidad
Responsabilidad con el Cliente	🟡	🟡		2.11. Clientes	• eNPS • Canales digitales - total de clientes
Cambio climático y gestión energética	🟡	🟢		2.2. Energía y cambio climático	• Consumo total de energía (MWh) • Porcentaje de energía renovable • Porcentaje de electricidad renovable en instalaciones propias
Gestión de la Cadena de Suministro	🟡	🟢		2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro	• Número de auditorías *in situ* de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/ forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad) • Número de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos potenciales y reales • Número de auditorías a proveedores de riesgo • Número de mediciones de campos electromagnéticos
Economía Circular	🟢	🟡		2.3. Economía circular	• Residuos reciclados (%) • Tasa de recuperación del total de dispositivos • Número de compras de equipos electrónicos con criterios de circularidad
TERCER NIVEL					

Asunto material	Impacto en sociedad y medioambiente	Impacto en valor de Compañía	ODS	Capítulo del Informe	Principales KPIs
Otros aspectos ambientales				2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.3. Economía circular	• Medidas de reducción de impacto visual (nº)

CRÍTICO ALTO MODERADO LEVE BAJO

1.4.5. Relación con grupos de interés

GRI 2-12, 2-29

La estrategia de participación de los grupos de interés de Telefónica se basa en aumentar la transparencia y el diálogo efectivo para construir relaciones de confianza.

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

Nuestra gestión de los grupos de interés se basa en:

- **Colaboración:** impulsamos la colaboración con nuestros grupos de interés con el fin de contribuir en nuestro propósito y valores y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Consulta:** favorecemos la participación e involucración de nuestros grupos de interés, promoviendo procesos de consulta voluntarios, por ejemplo, a través de encuestas, sobre la relevancia de los temas actuales y su opinión sobre la Compañía para elaborar nuestra matriz de materialidad.
- **Mejora continua:** revisamos periódicamente los mecanismos de relación con los grupos de interés para asegurar que responden, de la forma más eficiente posible, a las necesidades de cada momento.
- **Transparencia:** aseguramos la transparencia en las relaciones y en la comunicación financiera y no financiera, compartiendo información veraz, relevante, completa, clara y útil.

En Telefónica, contamos con una normativa sobre información a los mercados y a otros grupos de interés para garantizar que la información de la Compañía sea conocida por los mercados, inversores y demás grupos de interés, maximizando la difusión y la calidad del contenido.

Indicamos, a continuación, las principales publicaciones que informan sobre nuestras actividades, las cuales contribuyen a garantizar una comunicación clara y transparente:

- Informe de Gestión Consolidado.
- Presentaciones de resultados trimestrales.
- Folletos informativos, principalmente, aquellos que cumplen con las exigencias de las legislaciones de algunos de los mercados en los que se negocian los valores de la Compañía (20F o Documento de Registro).
- Publicaciones en los sitios web globales y locales de Telefónica.
- Presencia en redes sociales: LinkedIn, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y TikTok.

- **Diálogo:** mantenemos conversaciones continuas con nuestros grupos de interés, mediante una escucha activa, impulsando la comunicación bidireccional y efectiva, y un diálogo directo, fluido, constructivo, diverso, inclusivo e intercultural que nos permita conocer sus expectativas, identificar sus prioridades y crear una relación de confianza.

Este diálogo continuo **forma parte de nuestro día a día** y se construye a partir de cada una de las interacciones que los grupos de interés mantienen a través de los distintos canales establecidos para tal fin.

Más información en el anexo 2.21.1. Grupos de interés de Telefónica

La monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes nos permite medir el impacto de nuestra relación y compromiso con ellos. De esta forma es posible **establecer planes de acción** para dar respuesta a las necesidades, potenciando impactos positivos y mitigando aquellos que sean negativos. Destacamos, a continuación, los principales canales de diálogo:

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Canal de diálogo	KPI de impacto	2021	2022
Clientes	*Contact Center* Movistar España (1004)	Clientes únicos atendidos (promedio anual)	805.126	729.348
	Canales digitales	Total de clientes[2]	2.774.565	2.686.123
	Encuesta relacional multicanal	Cantidad de encuestas realizadas[3]	Más de 36.000	Más de 36.000
Empleados	eNPS	Tasa de respuesta	78%	83%
	Workplace	Porcentaje de usuarios activos mensuales	81%	75%
Socios estratégicos proveedores	Consulta anual a grupos de interés	Nivel de confianza declarado	87%	87%
Accionistas e Inversores Institucionales	Junta General de Accionistas	Número de accionistas asistentes	69 (Telemática)	82
	Actividades de *engagement*	Encuentros con accionistas minoritarios	25[4]	104[5]
		Roadshows (inversores institucionales)	13	11
		Conferencias (inversores institucionales)	18	12
		Accionistas minoritarios	7.000	14.000
		Inversores institucionales	600	725
Sociedad	Reputación	Cantidad de entrevistas realizadas *RepTrak*	22.166	49.270
	Redes sociales	Millones de *followers* de las cuentas exclusivas de @Telefonica (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Youtube y TikTok)	2,1	2,4
Entidades gubernamentales y reguladores	Reuniones con instituciones de la Unión Europea	Cantidad media de reuniones OTTS Telecoms	Media OTTs: 14,4 Reuniones Media Telecoms: 10,8 Reuniones	Media OTTs: 14 Media Telecoms: 11
Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación	Notas de prensa, entrevistas, convocatorias y atención a medios de comunicación	Gestiones de Comunicación (vs. 2018)	31.063	35.713

[2] Clientes de Telefónica España que contactan con nosotros a través de la web y con la APP tras logarse.

[3] Encuestas diarias realizadas a nuestros clientes de España, Brasil y Alemania en las que se pregunta por su experiencia global con Telefónica. Entre otros procesos, se pregunta por la facilidad con la que nuestros clientes resuelven una gestión a través de nuestros canales de contacto (Customer Effort Score).

[4] 6 encuentros virtuales y 19 comunicaciones telemáticas (revista trimestral, newsletter mensual, comunicaciones, Junta Accionistas y call center informativo).

[5] 4 encuentros virtuales y 100 comunicaciones telemáticas a accionistas (revista trimestral, newsletter mensual, comunicaciones, Junta Accionistas).

1.5. Estrategia

GRI 2-22

PUNTOS CLAVE

- Telefónica continúa reforzando su estrategia, avanzando sobre las cinco decisiones estratégicas adoptadas en noviembre de 2019.
- Continuamos priorizando la sostenibilidad como parte clave de nuestra estrategia para poder crecer, como fuente de eficiencias y para la creación de valor a largo plazo.
- Telefónica genera valor a largo plazo de forma sostenible, considerando a todos los grupos de interés de la Compañía, incluyendo a nuestros clientes, proveedores y empleados.

1.5.1. Compromiso con las decisiones estratégicas de noviembre de 2019

La estrategia de Telefónica ha acelerado la transformación del Grupo y nos ha permitido construir una compañía más fuerte, capaz de hacer frente a los desafíos del entorno y aumentar nuestro impacto positivo.

Tras analizar nuestro progreso, el contexto y las expectativas de nuestros grupos de interés, ratificamos las cinco decisiones tomadas en 2019 reforzando nuestros compromisos del siguiente modo:

- Mantener el foco en nuestros principales **operadores** nacionales, donde hemos alcanzado una escala suficiente para competir, sostener su liderazgo y crecer de forma rentable. En estos países, Telefónica ha participado de forma activa en la reconfiguración de los mercados y aprovechado las oportunidades de consolidación del sector existentes.
- Reforzar nuestra unidad de crecimiento en el entorno B2B. **Telefónica Tech** se ha convertido en un referente en soluciones avanzadas *(cloud*, ciberseguridad, IoT, *big data)* y servicios profesionales, para acompañar a nuestros clientes en la digitalización de sus negocios.
- Hacer más visible el valor de nuestra infraestructura y apoyar a nuestras OB en sus despliegues de fibra, con la evolución de **Telefónica Infra.**
- Volver al crecimiento rentable en **Telefónica Hispanoamérica**, con una gestión diferenciada, la operación regional de nuestros negocios y la sostenibilidad financiera en todo nuestro portafolio.
- Fortalecer el rol del **Grupo** para añadir mayor valor a nuestros negocios, incluyendo el movimiento hacia la API-ficación de nuestras plataformas, el desarrollo de nuevos modelos de conectividad diferenciada y asegurando el talento necesario para garantizar la ejecución de nuestras iniciativas.

1.5.2. La sostenibilidad integrada en la estrategia de Telefónica (crecimiento, eficiencia y creación de valor a largo plazo)

Telefónica **integra en su estrategia los principales aspectos de la sostenibilidad**, basados en nuestros Principios de Negocio Responsable. Estos compromisos en ESG se traducen en crecimiento, eficiencia y creación de valor a largo plazo para el Grupo:

a.Crecimiento:
En términos de impacto social, pretendemos garantizar la universalidad de nuestros servicios de conectividad, extendiendo su disponibilidad (principalmente, la banda ancha) hacia nuevas geografías y segmentos de población que tradicionalmente han quedado excluidos (por ejemplo, banda ancha rural).

Adicionalmente, Telefónica continúa comprometida con el uso seguro y responsable de la tecnología por parte de nuestros clientes, incluyendo el acceso a soluciones de ciberseguridad y la garantía de la privacidad.

En términos ambientales, el portafolio de productos y servicios para el sector empresarial de Telefónica es decisivo para contribuir a la digitalización de nuestros clientes, al mismo tiempo que reduce su huella ambiental con soluciones eco-sostenibles.

b. Eficiencia:
La sostenibilidad a largo plazo implica la mejora continua en nuestras operaciones tanto internas como con los clientes. Esto nos permite ser un operador cada día más eficiente, que aprovecha la digitalización de todos los procesos de negocio para generar mayor valor:

El despliegue de nuevas redes de última generación nos permite capturar costes por unidad de tráfico mucho menores. Además, las redes de ultrabanda ancha (fibra, 5G...) presentan eficiencias en términos de consumo energético y, por tanto, tienen un impacto claro sobre los objetivos de cero emisiones netas de la Compañía.

Adicionalmente, en Telefónica aspiramos a optimizar la utilización de nuestros activos, generando un mayor retorno sobre las inversiones. Este aspecto incluye reducir el consumo energético, apostar por las fuentes de energía renovables, así como profundizar la circularidad de nuestros procesos y la reutilización de los equipos de cliente (*routers*, dispositivos móviles...)

c. Creación de valor a largo plazo:
Telefónica ha integrado sus compromisos de sostenibilidad dentro de la gestión a largo plazo del Grupo. Poner ESG en el core de la estrategia mejora la credibilidad externa, incluyendo:

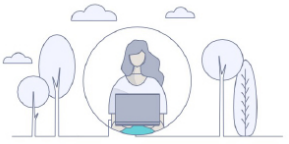
El gobierno de la Compañía, desde el Consejo de Administración a los diversos órganos de gestión (incluyendo la independencia, diversidad, implementación de códigos de conducta, respeto al derecho de accionistas minoritarios...).

La transparencia en la gestión y el cumplimiento de las obligaciones (legales y voluntarias) de reporte de los principales indicadores ESG. Adicionalmente, la remuneración del personal de Telefónica se ha alineado con los objetivos estratégicos de la Compañía.

La apuesta por unas finanzas más sostenibles, manteniendo los principales estándares del Grupo como *Investment Grade*. Esto incluye la creación de nuevos instrumentos financieros vinculados a objetivos y proyectos de sostenibilidad.

Pruebas de un progreso continuado hacia nuestros objetivos

Medioambiente



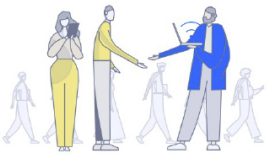
	2021	2022		Objetivos	Progreso
Objetivo principal: Net Zero en 2040 (validado SBTi)					
Alcances 1 y 2 % de emisiones reducidas desde 2015	70%	80%	>	80% en **2030**	
Alcance 3 % de emisiones reducidas desde 2016	27%	32%	>	56% en **2030**	
Energía renovable % en instalaciones propias	79%	82%	>	**100% renovables en 2030**	

Social



	2021	2022		Objetivos	Progreso
Conectividad rural % de cobertura móvil de banda ancha	>77%	>80%	>	>90% conectividad móvil rural en principales mercados en 2024[1]	89%
Mujeres en puestos directivos % de mujeres en puestos directivos	29,5%	31,3%[2]	>	33% de mujeres en puestos directivos en 2024	95%
Brecha salarial entre hombres y mujeres % de la brecha salarial ajustada	1,18 %	0,74%	>	Brecha salarial ajustada cero (+/-1%) en 2024	100%

Gobernanza



	2021	2022		Objetivos	Progreso
Proveedores potencial alto riesgo % evaluados externamente en materia de sostenibilidad	71%	72%	>	100% proveedores potencial alto riesgo evaluados externamente en materia de sostenibilidad en 2024	72%
Corrupción Número de casos de corrupción confirmados	0	0	>	Tolerancia cero hacia la corrupción	100%
Diversidad en el Consejo de Administración % de mujeres en el Consejo de Administración	33,3%	33,3%	>	Hacia la paridad en los máximos órganos directivos en 2030[3]	83%

[1] Alemania, Brasil y España.

[2] En 2022 se han implementado ajustes menores en la fórmula de cálculo del porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Manteniendo el criterio del 2021 el dato sería de un 31,2%.

[3] Paridad definida como no menos del 40% de cada sexo. El progreso está asociado al Consejo de Telefónica SA.

1.5.3. Estamos comprometidos con la creación de valor para todos los grupos con interés en Telefónica *(stakeholders)*

A largo plazo, en Telefónica estamos comprometidos con la generación de valor para todos nuestros grupos de interés. Este se construye sobre la confianza y la asunción de compromisos en aspectos como la relación con nuestros clientes, proveedores, la diversidad, la ética empresarial, la seguridad en el uso de nuestras redes, el uso responsable de la tecnología y, en general, un sólido gobierno corporativo:

- Queremos reforzar la relación con nuestros **clientes** a través de prácticas y comportamientos responsables que redunden en su confianza.
- Más allá de nuestros propios objetivos a largo plazo, en Telefónica aspiramos a comprometer a nuestra **red de proveedores** con los mismos principios responsables, generando un entorno más sostenible dentro del sector de las telecomunicaciones.
- Adicionalmente, desde Telefónica reconocemos el valor para nuestros **empleados** de un entorno que respete la diversidad y permita el desarrollo personal y profesional. Con el fin de facilitar la conciliación laboral y aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, hemos desarrollado e implantado nuevos modelos de trabajo remoto en toda la organización. Así, trabajamos para formar a todos nuestros empleados en las nuevas herramientas de trabajo y tecnologías y en atraer nuevo talento digital.
- Aseguramos la confianza de nuestros **inversores,** atendiendo sus principales demandas, cumpliendo nuestros compromisos y proporcionando un retorno sólido.
- Contribuimos al desarrollo económico y social de las **comunidades** en las que operamos, de forma muy vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

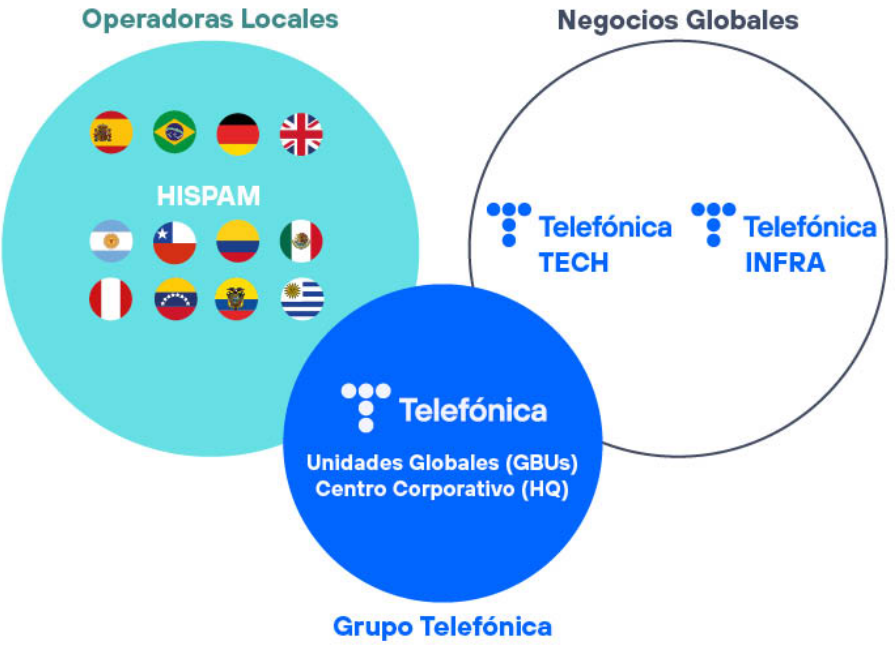
Beneficiamos a todos nuestros *stakeholders*



1.6. Organización

GRI 2-6, 3-3

La organización de Telefónica



La organización actual del Grupo Telefónica responde a las características de cada uno de sus negocios. Su finalidad es atender de la manera más adecuada a las necesidades de sus clientes particulares o corporativos en todas las geografías donde se encuentra presente. Además de los negocios de conectividad tradicional, el Grupo desarrolla cada vez un mayor número de soluciones avanzadas sobre la conectividad, principalmente en el ámbito de los servicios digitales.

1.6.1. Operadoras de telecomunicaciones nacionales

Los negocios de telecomunicaciones operan de manera relativamente autónoma, desplegando infraestructura y atendiendo a sus clientes dentro de los territorios de referencia:

- **Telefónica de España** (100% participada por Telefónica, no cotizada de manera individual): operadora nacional convergente, líder nacional en red y en todos los segmentos de cliente (individuos, hogares, corporativo y mayorista), con más de 40 millones de accesos.
- **Telefónica Brasil** (74,8% participada por Telefónica, empresa cotizada en la Bolsa Brasileña): operadora líder convergente en Brasil, donde opera una red con más de 110 millones de accesos de cliente. Líder regional en despliegue de fibra hasta el hogar (FTTH), con más de 22 millones de hogares pasados.
- **Telefónica Deutschland** (70,58% participada por Telefónica, el cotizada en la Bolsa de Frankfurt): es una de las principales operadoras móviles de Alemania, donde opera principalmente bajo la marca O2 y cuenta con más de 50 millones de accesos.
- **Virgin Media - O2 UK (VMED O2)** *(joint venture* al 50% con Virgin Media, no cotizada): principal operadora nacional convergente, tras la incumbente. Creada tras la unión de los activos fijos de Liberty Media y los móviles de O2 UK. Actualmente gestiona más de 50 millones de accesos totales (fijo, móvil y TV) y opera una red de cable de más de 16 millones de hogares pasados (en proceso de transformación a fibra).
- **Telefónica Hispam:** agrupa los negocios de Telefónica en ocho países de Hispanoamérica (Argentina, Chile, Perú, Colombia, México, Ecuador, Venezuela y Uruguay), con más de 110 millones de accesos de cliente.

1.6.2. Negocios globales

En noviembre de 2019, Telefónica dio un giro a su estrategia de negocio, con cinco decisiones clave para la evolución futura de la compañía. Entre ellas, la creación de dos negocios globales independientes, con el objetivo de **acelerar el crecimiento y cristalizar el valor de nuestra infraestructura.**

- **Telefónica Tech:** unidad dedicada al desarrollo de servicios de *cloud*, ciberseguridad, IoT y *big data*, con foco en el segmento B2B. Desde su creación, Telefónica Tech se ha convertido en la principal unidad de crecimiento del Grupo (con crecimientos a doble dígito y superiores a los de mercado año contra año). Este crecimiento se ha logrado de forma orgánica y mediante adquisición de negocios que complementan nuestras capacidades. Telefónica Tech opera tanto en los mercados donde el Grupo tiene presencia como fuera de ellos, gracias a un equipo de diversificado de aproximadamente **6.000 profesionales de más de 60 nacionalidades** diferentes, todos ellos altamente cualificados.

  Telefónica Tech ha desarrollado un portafolio con más de 100 de productos y servicios - el 58% certificados como sostenibles con el sello Eco Smart-de ciberseguridad, *cloud*, *Internet of Things* (IoT) y *big data*, inteligencia artificial y blockchain,

  Telefónica AI of Thinks Tech está a la vanguardia de las soluciones en torno a **IoT**, acompañándolas de plataformas avanzadas e Inteligencia Artificial (IA). Ayudamos a los clientes a optimizar el uso de los recursos productivos en diferentes sectores.

  Telefónica Cyber and Cloud Tech combina el potencial de las tecnologías y las soluciones de ciberseguridad y *cloud*. Gracias a ello, somos líderes a nivel global en soluciones de comunicaciones en la nube y seguridad gestionada, con servicios gestionados y de consultoría extremo a extremo.

  Dentro de los servicios ***Cloud,*** Telefónica Tech desarrolla un modelo ***multicloud* híbrida**, que incluye soluciones en la nube privada y pública, Telefónica Tech desarrolla *partnerships* con los mayores proveedores y líderes de la industria para integrar y migrar a la nube las principales aplicaciones de negocio (PaaS).

  La ciberseguridad es primordial para Telefónica: hemos embebido en todas nuestras soluciones la seguridad como parte implícita e incrementado capacidades para proteger la continuidad de nuestros negocios y de nuestros clientes.

  Contamos con más de 3.500 certificaciones, 1 *Digital Operational Center* (*DOC*), 12 *Security Operational Centers* (SOCs) distribuidos en Europa y América, desde donde monitorizamos las potenciales amenazas y tomamos medidas preventivas y correctivas.

Indicadores clave sobre Servicios de Seguridad

	2022
Número total de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (Telefónica Tech)	13
Número de Centros de Operaciones Digitales (DOCs)	1
Número de Centros de Operación de Seguridad (SOCs)	12

Capacidades de Telefónica Tech

~6.000 profesionales
altamente cualificados

60 nacionalidades
equipo diverso

~80% recursos
ubicados en Europa

>3.500 certificaciones
en tecnologías de terceros

>300 *partnerships*
con los principales líderes de la Industria

>300k dispositivos
monitorizados, supervisados y securizados

1 DOC +
Centro de Operaciones Digitales (DOC)

12 SOCs
Centros de Operaciones de Seguridad (SOCs)

>100 Productos
58% con certificado sostenible Eco Smart

Productos y Servicios de Telefónica Tech

Ciberseguridad y Nube

Seguridad

- Seguridad de red y protección de datos
- Seguridad *cloud* y seguridad IoT/OT
- Gestión de Accesos de Empleados
- Defensa completa gestionada en la nube, *endpoint*, la red y la IT
- Detección y respuesta
- Inteligencia de ciberamenazas y gestión de vulnerabilidades

Nube

- *Cloud* de Telefónica
- PaaS de Telefónica
- SaaS de Telefónica
- *Cloud* de nuestros *partners*
- Aplicaciones empresariales

Generamos confianza: en Telefónica Tech la Ciberseguridad está presente en todo el proceso de creación de nuestros productos y servicios.

Reinventamos el puesto de trabajo digital: porque ser digital ayuda a los clientes a ser más productivo y los modelos híbridos atraen más el talento.

La adopción de la nube: minimiza costes, es un seguro de futuro para los negocios por la agilidad, flexibilidad y capacidad de innovación.

Redes punteras: con las que sacamos el máximo rendimiento a la nube y ofrecemos un servicio integral de *Cloud Networking* y SASE.

Apoyando a las pymes: para que puedan expandir su negocio digital rápidamente con nuestros servicios integrales en *cloud* y ciberseguridad.

AI of Thinks

AI, IoT, big data y blockchain – Decisiones soportadas por datos sustentados en plataformas avanzadas e Inteligencia Artificial

- Logística
- Industria 5.0
- *Retail*
- Transporte y gestión de la movilidad
- Agricultura y ganadería
- Turismo y ocio
- Telco
- Banca y seguros
- Sanidad
- Ciudades y Espacios Inteligentes
- Deportes
- Gas

Beneficios ambientales: servicios Eco Smart, que reducen el consumo de energía, agua y las emisiones de CO_2 y potencian la economía circular.

Más información en el capítulo 2.3. Economía Circular de este Informe

- **Telefónica Infra:** unidad global dedicada a la gestión de diversas infraestructuras del Grupo. En los últimos años, Telefónica Infra ha conseguido cristalizar el valor de los activos de Telefónica (por ejemplo, con la venta de las torres de telefonía móvil de Telxius) y ayudado a los negocios operativos a crecer, desarrollando modelos de inversión innovadores. En la actualidad, gestiona el cable submarino de Telxius y está enfocada en el despliegue de fibra en los principales países donde Telefónica opera. A día de hoy, Telefónica Infra ha anunciado despliegues de fibra en modelo FiberCo (con inversores externos) que se explotan en modo mayorista en Alemania, Brasil, España y Reino Unido.

1.6.3. Entidades corporativas del Grupo Telefónica

Tras la adopción de las cinco decisiones en 2019, las actividades de las unidades corporativas se han reorientado hacia un modelo operativo más flexible, centrado exclusivamente en las actividades que aporten más valor a nuestros negocios como operadora.

- **Unidades Globales (GBU):** incluyen ciertas actividades (marketing, atención a grandes clientes, diseño de redes, plataformas gestionadas globalmente...) que aportan valor por su gestión centralizada.
  - *Chief Data Officer* (CDO): gestión de la propuesta de valor residencial, desarrollo de productos y servicios digitales, experiencia de cliente, innovación y *partnerships*. El área centraliza, además, el desarrollo de las plataformas de gestión del dato *(Kernel)* y de las principales API que permiten conectar a terceros con nuestras capacidades.
  - *Chief Technology and Information Officer* (CTIO): diseño y desarrollo de redes y sistemas, ayudando a los negocios operativos en la selección e implantación de tecnologías, gestión de principales proveedores, observatorio tecnológico y posicionamiento del Grupo en los principales foros y estándares.
  - *Chief Business Solutions Officer* (CBSO): propuesta de valor para clientes del segmento de empresas, marketing de productos, atención comercial y diseño de soluciones técnicas para multinacionales, gestión de servicios globales *(roaming* y redes privadas), etcétera.
- **Centro Corporativo:** desarrollo de actividades comunes para aprovechar la escala del Grupo, por ejemplo, en gestión centralizada de las compras o costes de publicidad y marca, y generar ahorros para Telefónica. Adicionalmente, el Centro Corporativo incluye unidades de *compliance* legal o regulatorio, que garantizan una gestión ejemplar de la Compañía. Por último, se incluyen aquí otras unidades genéricas de *staff* requeridas por cualquier gran corporación (contabilidad, finanzas, fiscal, etcétera).

1.7. Finanzas sostenibles

PUNTOS CLAVE

- Telefónica ha mantenido su liderazgo en financiación sostenible dentro del sector, cuyo peso sobre la financiación del Grupo Telefónica ha alcanzado el 27% en 2022.[1]
- Hemos fijado un nuevo objetivo para alcanzar que la financiación vinculada a la sostenibilidad represente entre el 30 y el 35% del total en 2024.
- La inversión ESG se está aumentando continuamente. Más del 36% de inversores institucionales de Telefónica siguen criterios estrictos de ESG.[2]

1.7.1. Contexto

La necesidad de avanzar hacia una economía global descarbonizada y socialmente justa se materializa hoy en una mayor presión regulatoria en torno a las cuestiones ESG y la obligación de reorientar los flujos de capital alineados con un modelo de crecimiento sostenible. Tan solo el cumplimiento de los objetivos en materia de Clima y Energía establecidos por la Unión Europea requiere una inversión anual estimada de 275.000 millones de euros hasta 2030[3].

En este sentido, la comunidad inversora otorga una ponderación cada vez mayor a los **factores ESG** en la toma de decisiones de inversión. De acuerdo con Bloomberg Intelligence, el volumen de activos ESG globales bajo gestión podría alcanzar los 50 billones de dólares en 2025, un tercio del total de activos gestionados a nivel mundial.

Este interés se refleja también en el ámbito de la financiación ESG en los mercados de capitales. A pesar de la inestabilidad de los mercados y una subida generalizada de los tipos de interés en el año, el volumen total de emisiones sostenibles se elevó hasta los 863.000 millones de dólares estadounidenses en 2022, de acuerdo con Bloomberg.

La entrada en vigor del Reglamento de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR, por sus siglas en inglés), englobado dentro del Plan de Acción de la UE sobre finanzas sostenibles, ofrece a Telefónica la oportunidad de poner en valor el papel de liderazgo que la Compañía está jugando en ámbitos como la descarbonización y la inclusión digital, entre otros.

Esta regulación requiere reportar información detallada sobre varios criterios de sostenibilidad empleados por los fondos de inversión a la hora de invertir su capital y se aplica a aquellos fondos que promueven características medioambientales y sociales (art. 8, SFDR) y aquellos que tienen como objetivo la inversión sostenible (art. 9, SFDR). Telefónica se adelanta a sus necesidades facilitando la información que estos fondos requieren y posicionándose así como una inversión sostenible bajo los criterios del Reglamento.

En Telefónica llevamos muchos años trabajando en una transformación interna del negocio que combina la sostenibilidad ambiental y social con la financiera.

Al respecto, mantenemos una posición de liderazgo en el sector de las telecomunicaciones en materia de financiación sostenible, tanto en volumen como en diversificación de instrumentos empleados. Del mismo modo, seguimos explorando nuevas formas de ampliar nuestro modelo de financiación con base en criterios ESG con el objetivo de que la financiación sostenible sea una de las principales herramientas para la consecución de nuestros objetivos.

La regulación también es una palanca fundamental en este contexto. Desde la entrada en vigor del Reglamento de taxonomía, hemos avanzado en la implementación de la normativa y el análisis de los criterios técnicos requeridos para demostrar la contribución sustancial de

[1] La financiación incluye la deuda del balance, los híbridos y las líneas de crédito comprometidas no dispuestas.

[2] De acuerdo a la muestra de datos basada en la información publicada por estos inversores.

[3] Fuente: Comisión Europea.

nuestras actividades en la lucha contra el calentamiento global.

Más información en el capítulo 1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles

También en la actualidad, las autoridades y organismos de supervisión centran su atención sobre la divulgación de los impactos del cambio climático en los estados financieros de las compañías. Por este motivo, en 2022 hemos estado trabajando en anticiparnos también a futuros cambios regulatorios y en la adaptación del reporte con un mayor énfasis en los efectos del calentamiento global sobre la actividad de Telefónica. Al respecto, hemos incorporado por primera vez en los estados financieros información de las acciones y compromisos adquiridos por Telefónica y asociados al cambio climático tales como los acuerdos de compra de energía a largo plazo (PPA por sus siglas en inglés) o los proyectos de eficiencia energética, entre otros.

Más información en la Nota 29 d) Aspectos medioambientales de las Cuentas Anuales Consolidadas

No obstante, nuestro compromiso va más allá del cumplimiento regulatorio y son cada vez más los proyectos, acuerdos y operaciones diarias en las que aunamos el binomio sostenibilidad y finanzas.

Los criterios ambientales y sociales son interiorizados de forma transversal en todos los ámbitos del negocio. Nuestro compromiso se traduce en una serie de iniciativas, las cuales incorporan aspectos ESG en la toma de decisión de proyectos de inversión propia o de terceros. En este sentido, estamos definiendo los mecanismos de implementación de un precio interno al carbono para ayudarnos a priorizar aquellos proyectos de inversión mejor alineados con nuestra senda hacia las cero emisiones netas. Además, colaboramos activamente en la elaboración de propuestas de digitalización y sostenibilidad para dar respuesta a las necesidades de los fondos *Next Generation* en la UE y trabajamos para tener una integración holística de criterios ESG en las operaciones de M&A.

Telefónica cuenta además con una gestora independiente, Fonditel, responsable de la gestión del Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica, así como de la comercialización de otros planes de pensiones y fondos de inversión, con base en criterios de sostenibilidad.

1.7.2. Estrategia de finanzas sostenibles

En Telefónica buscamos fortalecer nuestro liderazgo en el ámbito de las finanzas sostenibles con el objetivo de alcanzar nuestros compromisos con la sociedad y el planeta. Para ello contamos con una estrategia que nos permite:

- **Emplear la deuda como instrumento financiero** para apoyar la estrategia sostenible del negocio.
- Posicionar de forma proactiva a Telefónica **para atraer a inversores** que promueven estrategias y estilos de inversión alineados con criterios ESG, en línea con la regulación emergente.

Además, **las finanzas sostenibles** nos ofrecen nuevas oportunidades de interacción con nuestros socios e inversores de modo que:

- Nos permiten escuchar sus expectativas y así integrarlas en nuestra toma de decisiones en el largo plazo.
- Al mismo tiempo, este diálogo nos da la oportunidad de mantenerles informados con respecto a nuestros retos y oportunidades ligados a la sostenibilidad.
- Los instrumentos financieros apalancados en criterios ESG como bonos, instrumentos híbridos y financiación bancaria nos dan la **oportunidad** de analizar una nueva demanda en los mercados, de mejorar las condiciones de rentabilidad y de captar nuevas oportunidades de negocio y nos señalan como un socio fundamental en el camino hacia la **descarbonización** de muchas actividades.

1.7.3. Inversión Sostenible y Responsable (ISR)

La capacidad de **atraer capital sostenible y responsable** refleja el impacto y la percepción positiva por parte de inversores y analistas en relación con la actividad de Telefónica. Los criterios ESG son un factor cada vez más importante en la toma de decisiones entre inversores, analistas, *proxy advisors* y otros actores del ámbito financiero.

Este aspecto ha cobrado aún mayor relevancia con la entrada en vigor del Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad del sector financiero (SFDR). La norma establece obligaciones de reporte a los participantes del mercado financiero en relación con la divulgación de información sobre cómo integran los riesgos relacionados con la sostenibilidad en sus políticas de inversión.

Indirectamente, esta regulación repercute a las compañías en las que los participantes del mercado financiero invierten, en términos de gestión sostenible. Este hecho, plantea para Telefónica la oportunidad de

poner en valor su desempeño en materia de sostenibilidad, y también de evaluar el **alineamiento de las prioridades** de la Compañía con las del ámbito inversor.

El Reglamento sobre la taxonomía de la sostenibilidad de la Unión Europea entró en vigor el 12 de julio de 2020. Es un ambicioso programa que busca por un lado evitar el riesgo de *greenwashing* y, por otro lado, incrementar las inversiones en actividades que contribuyan de manera positiva a varias prioridades desde el punto de la sostenibilidad establecidas por la Unión Europea, entre las que se incluyen la mitigación y la adaptación al cambio climático. En este sentido, estamos trabajando en tres frentes:

1. Telefónica divulga los datos sobre la alineación de sus actividades a la taxonomía para el ejercicio 2022, después del análisis inicial sobre la elegibilidad ya publicado para 2021.

2. Por otro lado, con la entrada en vigor de las disposiciones de divulgación de información para los fondos de inversión sometidos a la regulación SFDR, Telefónica pone a disposición por primera vez la información sobre las Principales Incidencias Adversas (las PIA), las cuales recogen un conjunto de indicadores clave sobre los que los inversores deben hacer un seguimiento periódico en relación con sus posiciones de inversión. Buscamos, de este modo, facilitar el *reporting* de aquellos inversores con un mandato sostenible sometidos a esta nueva regulación. Esta afecta principalmente a aquellos fondos que promueven características medioambientales y sociales (art. 8, SFDR) y aquellos que tienen como objetivo la inversión sostenible (art. 9, SFDR). Por este motivo se presenta en el Anexo de este Informe una tabla con los indicadores obligatorios y opcionales de las PIA, para consulta por parte de los inversores.

3. La Compañía ha querido ir más allá en su análisis, complementando esta divulgación con un estudio detallado de sus impactos en ámbito de sostenibilidad desde la óptica de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), publicado en 2022, en el cual se cuantifica nuestro impacto social y medioambiental.

Otro pilar fundamental de la estrategia de inversión ESG es la comunicación proactiva con los actores en los mercados financieros tales como inversores institucionales, analistas y proveedores de información ESG.

El dialogo constante con estos actores tiene como objetivo el alinear expectativas en torno a sus necesidades de información en materia de sostenibilidad, ya que existe mucha diversidad en sus criterios y ponderaciones a la hora de evaluar nuestro desempeño. Esta comunicación proactiva crea un círculo virtuoso de mejora continua y de fortalecimiento de nuestro liderazgo en la sostenibilidad y se refleja en última instancia en las calificaciones obtenidas por la Compañía y la pertenencia a índices de referencia ESG como el S&P Dow Jones Sustainability Index.

Más información en el capítulo 1.9. Principales magnitudes y presencia

Fonditel

Fonditel es la gestora independiente del Grupo Telefónica, con más de 30 años de experiencia en la gestión de fondos de pensiones y fondos de inversión, adaptados al perfil de riesgo de los clientes.

Como parte de su propósito de Inversión Sostenible y Responsable (ISR), es signataria de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI) desde 2022. Este nuevo hito supone un paso más en la estrategia de sostenibilidad e ISR de la gestora y culmina el camino iniciado en 2018, cuando el Plan de Pensiones de Empleados de Telefónica de España se adhirió a la red global de firmantes de UNPRI. Desde entonces, los seis Principios se han convertido, junto con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los pilares fundamentales de la filosofía ISR de la Gestora, contribuyendo de este modo al desarrollo de un sistema financiero global más sostenible.

Fonditel tiene la convicción de que la combinación de criterios financieros convencionales y extrafinancieros permite tener una visión más completa de los activos en los que invierte, mitigando las fuentes de riesgo de sus carteras y potenciando los beneficios a largo plazo. En definitiva, ayudando a tomar decisiones de inversión mejor fundamentadas.

Durante los últimos años, la Gestora ha avanzado en la definición de las temáticas de inversión alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarias para sus grupos de interés. El objetivo es encontrar inversiones que aúnen sentido económico en el largo plazo y compromiso con los ODS, buscando que sus inversiones, además de ofrecer una rentabilidad financiera atractiva, contribuyan positivamente al medio ambiente y a la sociedad. La gestora cuenta con dos productos clasificados como art. 8 conforme a SFDR (Fondo de Pensiones de Empleados de Telefónica de España y Fonditel Bolsa Mundial Sostenible FI).

> Progreso en 2022

Inversión Sostenible y Responsable (ISR)

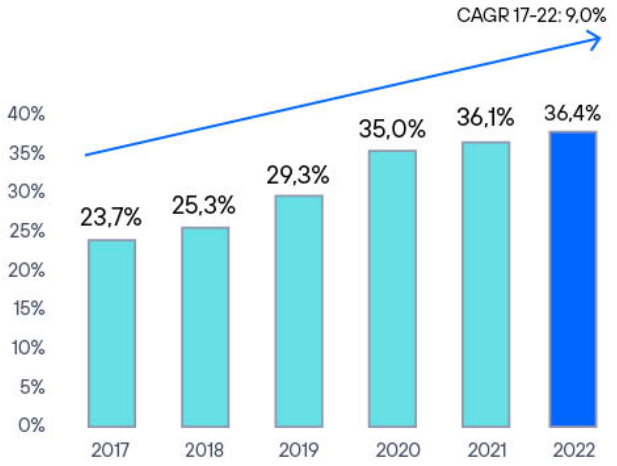
La presencia de inversores en el accionariado de Telefónica que toman en consideración, entre otros criterios, el desempeño de la Compañía en aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno, y los tienen en cuenta en sus estrategias de inversión, constituye un indicador muy útil. Este nos sirve para confirmar la creciente importancia de los factores ESG en los procesos de inversión y el alineamiento de la estrategia y desempeño de sostenibilidad con las expectativas de estos inversores.

Este indicador muestra la proporción de acciones de Telefónica incluidas en dos categorías principales de inversores ESG: aquellos inversores institucionales con procesos avanzados de integración en aspectos ESG y los fondos temáticos ESG (fondos de inversión centrados en soluciones al cambio climático, fondos éticos, etcétera).

De acuerdo con el último estudio elaborado por terceros, el porcentaje de las acciones en Telefónica gestionadas por inversores institucionales que siguen criterios ESG ha ido aumentando año tras año desde el 2017.

Porcentaje de Acciones Integrando Criterios ESG

Sobre el total gestionado por inversores institucionales en Telefónica[4]



Este estudio se completó utilizando datos a 31 de diciembre de 2022, mediante un análisis de titularidad de acciones gestionadas en Telefónica por inversores institucionales bajo criterios ESG de acuerdo con información pública y según la metodología desarrollada por consultores externos.

Esta metodología toma como base criterios efectivos de integración de aspectos ESG en la gestión de carteras de los inversores institucionales de acuerdo con principios ESG establecidos y sus políticas de diálogo con las compañías donde invierten consistentes con estos mismos criterios.

A finales de 2022, este porcentaje alcanzaba un 36,4%, medido sobre el total de acciones de Telefónica gestionadas por inversores institucionales y declaradas públicamente por estos mismos.

La alta volatilidad en los mercados financieros durante el 2022 tuvo como consecuencia la ralentización en el crecimiento de los fondos de inversión sostenibles invertidos en acciones. Este contexto reafirma la importancia de mantener una alta comunicación de la estrategia de ESG, cada vez más relevante en los mercados financieros y que permite diferenciarnos de nuestros comparables por el alto reconocimiento de nuestra evolución y presentación de la información.

A largo plazo, cabe esperar que este mercado siga creciendo con fuerza y la nueva regulación europea estimule un entorno de crecimiento de los fondos de inversión sostenible.

De este modo, se constata la importancia de un buen desempeño y *reporting* de la sostenibilidad para poder seguir aprovechando la oportunidad de crecimiento de este mercado y así incrementar la presencia de inversiones ESG en Telefónica.

[4] Fuente de información pública sobre titularidad de acciones por inversores institucionales en Telefónica según FactSet. Análisis de Leaders Arena del porcentaje de inversión con criterios ESG.

1.7.4. Herramientas de financiación

La financiación sostenible es una **herramienta fundamental** para apoyar la transformación de nuestro negocio a través de la inversión en proyectos con impacto positivo ambiental y social.

Histórico de emisiones de deuda sostenible



*Tipo de cambio de cierre de 2022

En 2018 la compañía publicó su marco de financiación sostenible, actualizado posteriormente en enero de 2021, y avalado en ambos casos con segunda opinión favorable por Sustainalytics. El marco está vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y se alinea con los Principios de Bonos Verdes, Sociales y Sostenibles de la Asociación Internacional de los Mercados de Capitales (ICMA).

Para más información sobre financiación sostenible visita la web de Telefónica/accionistas-inversores/rating/Marco de Financiación sostenible.

Cabe destacar que hemos sido el **primer emisor del sector de bonos sénior verdes y de instrumentos híbridos (verdes y sostenibles).** Los fondos obtenidos se han destinado a proyectos medioambientales centrados en la transformación de nuestra red de cobre a fibra, más eficiente y con menos averías; al despliegue y mejora de la conectividad móvil en zonas rurales y al fomento del emprendimiento y la generación de empleo a través de la inversión en *startups*. Nuestra intención es seguir aprovechando las oportunidades que nos ofrece este modelo de financiación.

Además de bonos *senior* verdes y de instrumentos híbridos, empleamos otras herramientas de financiación sostenible bancaria como son los **préstamos y créditos ligados a objetivos de sostenibilidad** que nos permiten seguir avanzando con paso firme en objetivos corporativos tan relevantes como la reducción de emisiones o la igualdad de género. También en este caso, el principal crédito sindicado del Grupo Telefónica está ligado a criterios de sostenibilidad en línea con el **Marco de Préstamos Vinculados a la Sostenibilidad** corporativo, elaborado a finales de 2021 y con segunda opinión de Sustainalytics.

Estas herramientas de financiación sostenible –bono, instrumentos híbridos y financiación bancaria– están tomando cada vez más relevancia en la articulación de la financiación del Grupo y están llamadas a convertirse en una de las herramientas principales de los instrumentos financieros y de los flujos de inversión privada.

En Telefónica participamos de forma activa en el desarrollo de toda la legislación necesaria, colaborando con asociaciones sectoriales y con organismos públicos por un lado y, por otro, aportando una **visión técnica** (por el conocimiento del negocio que tenemos) y estratégica (por la experiencia en el uso de las finanzas sostenibles) para promover la transparencia y dar a conocer el impacto ESG de nuestro negocio al mundo inversor.

Los nuevos requisitos de reporte taxonómico se desarrollan en un capítulo específico donde se pueden ver los datos de elegibilidad taxonómica.

Más información en el capítulo 1.8. Taxonomía de actividades sostenibles

> Progreso en 2022

En 2022, la actividad de financiación sostenible del grupo Telefónica (incluyendo deuda del balance, los híbridos y las líneas de crédito comprometidas) sobrepasó **el 27% sobre el total de la financiación de la compañía** y posiciona a la Compañía como líder en el mercado del sector de telecomunicaciones global en términos de volumen de emisiones de bonos y de instrumentos híbridos.

Mercado de capitales

En 2022, la Compañía mantuvo una presencia activa en el mercado de capitales con numerosas emisiones, entre las que cabe mencionar la emisión de su primer bono senior sostenible por importe de 1.000 millones de euros en mayo, con un plazo a nueve años, y cuyos fondos serán destinados a proyectos medioambientales relacionados con la transformación de la red de telecomunicaciones mediante el despliegue de fibra óptica y tecnología 5G, y sociales, para impulsar la conectividad inclusiva, el emprendimiento y la generación de empleo.

Ya en noviembre, se llevó a cabo la emisión del segundo instrumento híbrido verde de la Compañía por importe de 750 millones de euros, con primera fecha de rescate a los seis años. En este caso, la inversión de los fondos tendrá como objetivo el apagado de equipos obsoletos y la transformación de la infraestructura de red mediante proyectos de eficiencia energética.

Ambas emisiones, pese a la inestabilidad actual de los mercados, han tenido una gran recepción en mercado con una base de inversores ampliamente internacional y diversificada.

En Brasil, la Vivo ha llevado a cabo su primera emisión de bonos vinculados a la sostenibilidad (SLB, por sus siglas en inglés) por un importe agregado de 3.500 millones de reales (equivalentes a 628 millones de euros al tipo de cambio a cierre de 2022). Los costes de la financiación están ligados al cumplimiento de objetivos en materia de sostenibilidad en el horizonte 2027. Desde la perspectiva ambiental, Vivo se ha comprometido a reducir en un 40% las emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) respecto al año 2021. En lo social, Vivo ha establecido el objetivo de alcanzar como mínimo el 30% de personas negra en puestos de liderazgo dentro de la Compañía. La operación se ha realizado con base en el Marco de Financiación vinculado a la sostenibilidad de Vivo, elaborado por la Compañía en línea con los Principios de Bonos Vinculados a la Sostenibilidad 2021 (SLBP) de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA) y los Principios de Préstamos Vinculados a la Sostenibilidad 2021 (SLLP). El documento ha sido respaldado además con segunda opinión favorable de Bureau Veritas.

En enero de 2023, se ha llevado también a cabo una nueva emisión de un instrumento híbrido verde por importe de 1.000 millones de euros.

Préstamos y líneas vinculados a objetivos sostenibles

En materia de financiación bancaria, en 2022 se llevó a cabo, a nivel corporativo la refinanciación del principal crédito sindicado del Grupo Telefónica por importe de 5.500 millones de euros cuyos intereses estarán vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad. La operación contó con el apoyo de cerca de 30 entidades, con una sobresuscripción de más del 30%.

Durante el año se formalizaron además líneas comprometidas y financiaciones bilaterales con numerosas entidades financieras, alcanzando un volumen total de 3.864 millones de euros a cierre de 2022, cuyos intereses están vinculados también al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad.

El primer objetivo está relacionado con la mitigación al cambio climático y establece el compromiso de reducir las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero (Alcances 1 y 2) un 70% hasta 2025, y un 80% hasta 2030. Estos objetivos están alineados con la ambición global de limitar el aumento de la temperatura por debajo de 1,5°C y han sido validados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi, por sus siglas en inglés) en el marco del objetivo de cero emisiones netas en los principales mercados en 2025 y en 2040 en todo el Grupo y la cadena de valor, adquirido por Telefónica.

El segundo objetivo está relacionado con el aumento del número de mujeres en puestos ejecutivos de la Compañía hasta representar un 37% en 2027.

KPI	Valor de referencia	2022
Reducción del Alcance 1 y 2 de gases efecto invernadero (%)	(Año 2015) 1.811.155	80%
Mujeres en puestos ejecutivos del Grupo (%)	(Año 2020) 27,4%	31,3%[5]

También en Colombia, Telefónica convirtió en sostenible un préstamo de 300.000 millones de pesos colombianos (equivalente a 58 millones de euros al tipo de cambio del cierre de 2022) y que estará vinculado a objetivos de eficiencia energética.

[5] En 2022 se han implementado ajustes menores en la fórmula de cálculo del porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Manteniendo el criterio del 2021 el dato sería de un 31,2%.

Emisiones sostenibles: uso e impacto de los fondos

MEDIOAMBIENTE

Proyectos

- Eficiencia energética de la infraestructura de red
- Energía renovable
- Soluciones digitales para el medioambiente

Principales temáticas

- Despliegue de red más eficiente: fibra
- Uso de fuentes energéticas más respetuosas
- Eficiencia energética

Impactos[1]

- **+115 mil** tCO_2 evitadas
- **+470 mil** MWh de energía ahorrada
- **-86%** Consumo de energía/tráfico (MWh/PB) en red fija

SOCIEDAD

Proyectos

- Despliegue de banda ancha (BAM) en zonas desconectadas
- Apoyo al empleo y el emprendimiento

Principales temáticas

- Conectividad móvil en zonas rurales
- Reducción brecha digital
- Creación de empresas
- Generación de empleo

Impactos[2]

- **+4.600** promedio de zonas rurales beneficiadas por el despliegue y las mejoras de BAM anualmente
- **97** empresas invertidas a través de *Open Innovation*
- **+12.400** promedio usuarios beneficiados por el despliegue y las mejoras de BAM anualmente
- **970** empleos generados

Datos contemplados:

1 Impactos ambientales acumulados para las 4 primeras emisiones de Telefónica: bono verde inaugural de 1.000M€ (2019); híbrido verde de 500M€ (2020); híbrido sostenible de 1.000M€ (2021); híbrido sostenible de 750M€ (2021)

2 Promedios calculados para el período 2019-2022. El impacto correspondiente al año 2022 solo considera el primer semestre de año.

1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles

PUNTOS CLAVE

- El sector TIC es uno de los 6 incorporados en la taxonomía por su contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático.
- En 2022 se reporta por primera vez el alineamiento de las actividades taxonómicas de la compañía, junto con la elegibilidad, que ya se reportó en 2021.
- El borrador de preguntas frecuentes de la Comisión Europea de 19 de diciembre de 2022 limita casi en su totalidad la relevancia del sector telco en la Taxonomía de la UE como facilitador de la descarbonización de la economía.

1.8.1. Contexto normativo

El **Reglamento (UE) 2020/852** sentó las bases de un marco regulatorio sobre un sistema de clasificación que establece los requisitos para que una actividad económica pueda ser catalogada como sostenible: la **Taxonomía Europea**. Este marco surge en el contexto del **Plan de acción sobre la financiación del crecimiento sostenible** y del **Pacto Verde de la Unión Europea** con el objetivo de fomentar las inversiones necesarias para lograr una economía circular, competitiva y climáticamente neutra para 2050. La Taxonomía pretende establecer un lenguaje común que permita identificar las actividades sostenibles de forma homogénea en la Unión Europea.

El desarrollo de este marco regulatorio está en proceso, habiéndose publicado **tres reglamentos delegados**[1] que complementan al Reglamento (UE) 2020/852 en relación a la mitigación y adaptación del cambio climático. Está aún **pendiente la publicación de un reglamento delegado** que detalle los criterios técnicos asociados a otros cuatro objetivos ambientales (uso sostenible y la protección del agua y los recursos marinos; la transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación; y protección y restauración de la biodiversidad y los ecosistemas). Además, en este contexto la Comisión Europea ha publicado **diferentes comunicaciones sobre la interpretación de las disposiciones legales** incluidas en los reglamentos delegados mencionados, tratando de reducir la incertidumbre asociada a este complejo y novedoso marco regulatorio y su aplicación.

En el **ejercicio 2021** Telefónica divulgó, de acuerdo a los requisitos establecidos por el marco regulatorio vigente, el porcentaje de **actividades elegibles**[2] sobre ingresos, inversiones en activos fijos y gastos operativos (vinculados a actividades contempladas por la taxonomía por su potencial contribución sustancial a la mitigación y adaptación al cambio climático). En el **segundo año de aplicación** de la Taxonomía Europea, las entidades no financieras deben reportar la proporción de **actividades alineadas**[3] sobre los mismos tres indicadores clave financieros, además de la información relevante relacionada con su política contable, el cumplimiento del Reglamento de Taxonomía y la información contextual en relación a dichos indicadores clave.

[1] Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 (de clima); Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (de divulgación); Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 (complementario al de clima).
[2] Una actividad se considera como elegible si está descrita en el Reglamento Delegado correspondiente.
[3] Una actividad elegible se considerará alineada, cuando se haya evaluado si se cumplen los criterios técnicos de selección (vinculados a la contribución sustancial a alguno de los objetivos ambientales y a no causar perjuicio significativo), específicos para cada actividad, así como las garantías mínimas sociales.

1.8.2. Alcance del reporte

El alcance para la aplicación del Reglamento de Taxonomía Europea comprende la **actividad de Telefónica, S.A. y todas las sociedades filiales que conforman el Grupo** (sociedades consolidadas por integración global).

Telefónica ofrece **soluciones de conectividad y servicios digitales** que conectan personas, a través del despliegue de redes de telecomunicación eficientes, desde un punto de vista ambiental y sostenible.

La sostenibilidad forma parte de la estrategia de Telefónica, en la medida en que:

- Telefónica se encuentra alineada con los **objetivos mundiales para revertir el cambio climático**, manteniendo su compromiso de reducir el 80% a nivel global las emisiones de alcances 1 y 2 en 2030, y de alcanzar cero emisiones netas en 2040, según el Net-Zero Standard. Estos objetivos están validados por SBTi.
- Despliega **redes de última generación** (fibra óptica, 5G), mucho más eficientes que las anteriores disponibles (por ejemplo, un 85% en el caso de la fibra respecto al cobre y un 90% para el 5G respecto al 4G), en términos de consumo de energía y, por tanto, en su impacto ambiental.
- Busca ser un **proveedor fundamental** para que sus clientes reduzcan su impacto en el cambio climático, evitando **81,7** millones de toneladas de CO_2 a nuestros clientes en 2022.
- Promueve la transición hacia una **economía circular,** más sostenible, basada en el ecodiseño, el reúso y el reciclaje (más del 98% de residuos reciclados en 2022), a través de su objetivo de ser compañía Residuo Cero.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Telefónica desarrolla su negocio basado en la **digitalización**, ofreciendo soluciones de conectividad sobre las tecnologías disponibles más eficientes (fibra y 5G, por ejemplo) e impulsando servicios como *cloud, Internet of Things* (IoT), *big data, e-Health,* etcétera. En esta línea, Telefónica cuenta además de sus operadoras en cada país, con dos grandes filiales:

- **Telefónica Tech,** fuente potencial de valor debido al crecimiento de sus servicios digitales B2B y un liderazgo hacia una transición digital inclusiva.
- **Telefónica Infra,** gestión de la cartera de los vehículos FTTH, centros de datos e inversiones en cables submarinos. La filial contiene una cartera líder de FibreCos que lleva la conectividad a las áreas más desatendidas.

La evolución del liderazgo de la red brinda una oportunidad para el sector basándose en el **concepto de 'red como servicio'** (NaaS, por sus siglas en inglés). Al respecto, Telefónica trabaja internamente y en colaboración con la Industria (GSMA) para exponer las capacidades de la Compañía a terceros y permitir así el desarrollo de tecnologías más eficientes y habilitadoras de nuevos servicios más avanzados.

Los **servicios digitales** que ofrece Telefónica se adaptan a las necesidades de todo tipo de clientes. Estos servicios están destinados, no solo a facilitar el día a día de los clientes mediante el uso de las tecnologías, sino también a generar un beneficio medioambiental en el ahorro de emisiones que se produce cuando se utilizan estos servicios empleando la infraestructura del Grupo.

1.8.3. Visión y alcance de la taxonomía

Telefónica, junto al resto del sector TIC forma parte de la taxonomía por su **potencial de contribución a la mitigación** del cambio climático. De acuerdo con **ETNO y BCG[4],** el sector tiene el potencial de reducir hasta un 15% las emisiones globales de CO_2 como resultado de una completa digitalización (incluyendo ciudades, edificios, transporte, IoT en industria, aplicaciones *blockchain* y energía). Otros **estudios** como el *Exponential Roadmap*[5] señalan que las tecnologías digitales pueden alcanzar este potencial hasta un 35% considerando además criterios indirectos tales como la modificación en los hábitos de consumo en los próximos años.

La aplicación del marco regulatorio actual genera **incertidumbre y dudas de interpretación** en el mercado. Esto se deriva en esencia por la dificultad de articular un lenguaje común para todos los sectores y geografías en el marco europeo, en un ámbito tan diverso y complejo como es la sostenibilidad.

En el sector TIC las cuestiones fundamentales de interpretación han estado relacionadas con su consideración como actividad facilitadora. O lo que es lo mismo, con el potencial de reducción de emisiones en actividades de terceros de las **redes de telecomunicaciones.** Entendiendo las redes como soluciones de conectividad que se desarrollan para transmitir, almacenar y utilizar datos, y que pueden permitir reducir emisiones de gases de efecto invernadero, estas presentarían un potencial de descarbonización de terceras partes. Las redes de telecomunicaciones son la única tecnología de todas las específicamente descritas en el Reglamento Delegado (con el ejemplo del 5G) que puede realizar la transmisión de datos.

[4] *Connectivity & Beyond How Telcos Can Accelerate a Digital Future for All.* ETNO y Boston Consulting Group. Marzo 2021.
[5] *Exponential roadmap. Scaling 36 solutions to halve emissions by 2030. Version 1.5.1.* Enero 2020.

Telefónica utiliza la definición proporcionada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) en su recomendación ITU-L.1480 (12/2022)[6] para el **concepto de solución TIC:** "un sistema que abarca bienes, redes TIC y/o servicios de TIC que contribuyen a hacer frente a un desafío técnico, social o empresarial". Por lo tanto, las redes de telecomunicaciones, son según esta entidad, soluciones TIC por sí mismas.

Sin embargo, el **borrador de preguntas frecuentes** publicado por la Comisión Europea el 19 de diciembre de 2022[7] limita la consideración de las redes de telecomunicaciones en la actividad 8.2. Este documento, pendiente de publicación en el DOUE[8], pretende aclarar el contenido del acto delegado, aunque no constituye regulación vinculante al tratarse de una 'comunicación'. En este contexto, el **reporte de Telefónica** ha tomado en consideración este borrador de preguntas frecuentes para adaptar el cálculo de KPIs en el presente Informe. Esta adaptación se ha realizado en un periodo corto de tiempo por la fecha de publicación del borrador cercana al cierre del ejercicio. La publicación de la versión final del citado documento de preguntas frecuentes, o futuras posibles aclaraciones adicionales por parte del regulador y del legislador podrían afectar a las consideraciones reflejadas en el presente reporte.

En los siguientes epígrafes se facilita el detalle del **criterio aplicado por Telefónica** de acuerdo con el contexto actual. Esto es, considerando el borrador de preguntas frecuentes publicado el 19 de diciembre de 2022, y no así la interpretación previa de la Compañía.

1.8.4. Metodología y resultados

1.8.4.1. Entendimiento de requisitos derivados de la taxonomía

Según el artículo 8 del **Reglamento (UE) 2020/852,** las empresas no financieras a las que resulta de aplicación la Taxonomía Europea deben divulgar, considerando lo especificado en el Anexo I del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, la siguiente información:

- Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del **volumen de negocios.**
- Porcentaje de elegibilidad y alineamiento de las **inversiones en activos fijos** (CapEx).
- Porcentaje de elegibilidad y alineamiento de los **gastos operativos** (OpEx).
- **Información explicativa** que acompañe a estos tres indicadores:
  - Política contable.
  - Evaluación del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852.
  - Información contextual.

Asimismo, la regulación también especifica[9] que en el caso de que se haya producido cualquier modificación en el enfoque y metodología utilizados anteriormente, estas modificaciones serán explicadas y justificadas de forma cualitativa y cuantitativa, aportando información comparable e información suficiente para trazar la evolución de los datos aportados.

Para el **ejercicio de análisis de elegibilidad y alineamiento,** Telefónica ha seguido el siguiente enfoque metodológico para así cuantificar su contribución a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático establecidos por la Taxonomía Europea:

1. **Análisis de elegibilidad** de las actividades realizadas por la Compañía (análisis de las partidas contables relativas a los tres indicadores clave de resultados en función de las descripciones de las actividades contempladas en los Anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139);
2. Evaluación del cumplimiento de los **criterios técnicos de contribución sustancial** establecidos por el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139;
3. Análisis de los **criterios de 'No causar un perjuicio significativo'** al resto de objetivos ambientales (DNSH, por sus siglas en inglés), establecidos en el mencionado Reglamento Delegado;
4. Evaluación del cumplimiento de las **garantías mínimas sociales** según:
   - Informe de la Plataforma sobre Garantías mínimas sociales.
   - Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
   - Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos (incluidos los principios y derechos establecidos en los ocho convenios fundamentales a los que se refiere la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y la Carta Internacional de Derechos Humanos).

[6] Tal y como se incluye en el documento *Enabling the Net Zero transition: Assessing how the use of information and communication technology solutions impact greenhouse gas emissions of other sectors.*
[7] *DRAFT COMMISSION NOTICE on the interpretation and implementation of certain legal provisions of the EU* (europa.eu)
[8] Diario Oficial de la Unión Europea.
[9] Según lo indicado en el punto 1.2.3.1, apartados a) y c) del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 (de divulgación).

5. Cálculo de los porcentajes para cada uno de los tres **indicadores clave de resultados** de lo que suponen las actividades elegibles y alineadas (que cumplen con los puntos 2, 3 y 4).

A continuación se describe el **proceso seguido para el cálculo de los tres indicadores,** cubriendo además los aspectos clave relativos a la **política contable,** al **cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852,** así como la **información contextual** que permite el adecuado entendimiento de los resultados.

1.8.4.2. Consideraciones generales

Para abordar el cálculo de los indicadores de ingresos, CapEx y OpEx de conformidad con el Reglamento, en 2022, Telefónica ha tomado como base la información correspondiente de las diferentes **unidades de negocio**, con mayor granularidad, y que contribuyen a la agregación de la información a nivel consolidado del Grupo (de abajo hacia arriba).

Lo anterior ha permitido afinar el cálculo de indicadores y se han reexpresado los valores correspondientes al ejercicio anterior para poder mostrar la comparabilidad con el ejercicio actual.

También se ha excluido de los cálculos la información correspondiente a Telefónica Reino Unido de acuerdo con los cambios en el perímetro de consolidación del Grupo.

Las **transacciones entre empresas del Grupo** no se han considerado en los cálculos.

Durante todo el proceso, se han tenido en cuenta las consideraciones necesarias para **evitar la doble contabilidad:**

a. **Conciliación con la información contable**, que garantiza la adecuada consideración de eliminaciones y ajustes realizados durante el proceso de consolidación.

b. **Uso de fuentes de información consistentes entre sí,** que evita considerar una misma partida en dos indicadores distintos o dos veces dentro de un mismo indicador.

c. **Verificación de la integridad y precisión de los datos.**

Tras el análisis realizado para cada uno de los tres indicadores, se han identificado las siguientes **actividades principales elegibles** contempladas en la taxonomía:

- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la **mitigación del cambio climático:**
  - Actividad 8.1. Proceso de datos, *hosting* y actividades relacionadas
  - Actividad 8.2. Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero
- Actividades que pueden contribuir de forma sustancial a la **adaptación al cambio climático:**
  - Actividad 8.3. Actividades de programación y emisión de radio y televisión
  - Actividad 13.3. Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical

También, y de acuerdo con el Reglamento, **Telefónica ha identificado otras actividades secundarias**, que si bien no forman parte de la actividad de negocio de la Compañía, contribuyen a la reducción de los GEI. El Reglamento de Taxonomía identifica estas acciones como medidas individuales y están **principalmente relacionadas con la eficiencia energética y la movilidad sostenible**.

Estas actividades son:

- Actividad 6.5. Transporte por motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros
- Actividad 7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de eficiencia energética
- Actividad 7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética
- Actividad 7.7. Adquisición y propiedad de edificios

Para un mejor entendimiento del reporte de la información relativa al ejercicio 2022 y su comparación con el ejercicio 2021, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos: el **contexto del reporte del año anterior**, la complejidad de la interpretación y la aplicación del marco normativo, y la falta de un documento legal formal aclaratorio.

En ese contexto, en 2021 Telefónica optó por reportar en el ejercicio de elegibilidad un **porcentaje mínimo y uno máximo** de elegibilidad de sus actividades, con el objetivo de aportar la mayor transparencia sobre el análisis realizado. La diferencia entre ambas cifras correspondía a la consideración de las redes de telecomunicaciones como soluciones de conectividad, que depende de la interpretación de la descripción de la actividad 8.2. En el **valor mínimo** reportado se calcularon los tres KPI (ingresos, CapEx y OpEx) considerando únicamente el desarrollo o uso de servicios digitales, sin incluir las redes de telecomunicaciones, necesarias para la transmisión de datos. En el **valor máximo** se incluyó, además, la fase de transmisión de datos mediante el uso de tecnologías como la fibra o el 5G.

Ambas interpretaciones surgieron de la **complejidad de la aplicación del marco normativo,** debido fundamentalmente a que los conceptos y las descripciones de la actividad y los criterios técnicos de selección del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139

presentan cierto grado de ambigüedad. La propia Plataforma de Finanzas Sostenibles recomienda en el documento publicado en octubre de 2022 denominado *Platform Recommendations on Data and Usability of the EU Taxonomy*[10] que se aporten más orientaciones técnicas sobre el cumplimiento de los criterios de contribución sustancial y DNSH *(Do not significant harm)* en relación a, entre otras, la actividad 8.2.

No obstante, a falta de un documento formalmente aprobado de carácter aclaratorio, la interpretación incluida en el borrador de las **preguntas frecuentes** de diciembre de 2022 opta por un enfoque centrado exclusivamente en la contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de los servicios digitales, no considerando todo el **potencial de las redes de telecomunicaciones** como soluciones de conectividad, con las siguientes **excepciones:**

- **Adiciones a la infraestructura de red** (pública) que sea requerida en el contexto de ofrecer la conectividad necesaria para un servicio digital principalmente desarrollado para la reducción de emisiones.
- **Parte proporcional de las redes específicamente desplegada y usada** en la ubicación geográfica concreta de un servicio digital principalmente desarrollado para la reducción de emisiones.
- **Soluciones digitales aplicadas sobre la propia red** que las haga más eficientes.

Las dos primeras consideraciones implicarían la asunción de que las **redes de telecomunicaciones** pueden tratarse como fragmentos divisibles e independientes entre sí, como si fuesen redes dedicadas a la solución concreta con capacidad para realizar la transmisión de datos extremo a extremo de forma autónoma. En la práctica, esta hipótesis no es real en la mayoría de las ocasiones, ya que generalmente los componentes de la red son indivisibles y comunes a todos los servicios prestados por Telefónica.

1.8.4.3. Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del volumen de negocios

Este indicador muestra el peso relativo que representa el volumen de negocios neto derivado de **productos o servicios asociados con actividades económicas contempladas por la taxonomía** sobre el **importe neto de cifra de negocios**[11]**.** En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes.

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su **modelo de ingresos,** lo que ha permitido identificar las partidas consideradas elegibles, entre las cuales se han podido diferenciar las que cumplen con los criterios técnicos de selección de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior (partidas alineadas) y las que no están contempladas por la taxonomía. Los ingresos se han clasificado en las siguientes partidas:

- **Ingresos elegibles y alineados (515 millones de euros) - A.1 en la plantilla**: ingresos procedentes de servicios/soluciones digitales vinculados a la recogida, transmisión y análisis de datos que reducen las emisiones vinculadas a otras actividades (actividad 8.2).
- **Ingresos elegibles no alineados (3.153 millones de euros) - A.2**: ingresos procedentes de la producción, programación y emisión de contenidos de vídeo y televisión no estrictamente dirigidos a aumentar el nivel de resiliencia a los riesgos climáticos físicos de terceros (2.448 millones de euros) (actividades 8.3/13.3) y los procedentes de los servicios *cloud* que se ponen a disposición de los usuarios a través de Internet, facilitando el almacenamiento de datos de los usuarios en *data centers* (705 millones de euros) (actividad 8.1).
- **Ingresos no elegibles (36.325 millones de euros) - B**: ingresos procedentes de soluciones de conectividad a través de redes de trasmisión de datos de última generación[12] (10.579 millones de euros) y resto de redes[13] (6.163 millones de euros), e ingresos procedentes de los servicios de voz, de la venta de terminales y de servicios/soluciones digitales que no reducen las emisiones vinculadas a otras actividades.

La **información relativa al volumen de negocios del ejercicio 2022** se muestra a continuación de acuerdo a la plantilla incluida en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación:

[10] *Platform Recommendations on Data and Usability*. Octubre 2022
[11] Ver Nota 26 de los Estados Financieros Consolidados.
[12] Red fija de fibra y redes móviles 4G y 5G.
[13] Principalmente red fija de cobre y redes móviles 2G y 3G.

Proporción del volumen de negocios procedente de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2022

				Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo (No causa un perjuicio significativo)										
Actividades económicas	**Códigos**	**Volumen de negocios absoluto**	**Proporción del volumen de negocios**	**Mitigación al cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Recursos hídricos y marinos**	**Economía Circular**	**Contaminación**	**Biodiversidad y ecosistemas**	**Mitigación al cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Recursos hídricos y marinos**	**Economía Circular**	**Contaminación**	**Biodiversidad y ecosistemas**	**Garantías mínimas**	**Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía año N**	**Proporción del volumen de negocios que se ajusta a la taxonomía año N-1**	**Categoría (actividad facilitadora)**	**Categoría (actividad de transición)**
		M€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	%	F	T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																				
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	8.2	515	1,3	100	NC	P	P	P	P	NP	S	NP	S	NP	NP	S	1,3	ND	F	
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**515**	**1,3**														**1,3**			
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																				
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	8.1	705	1,8																	
Actividades de programación y emisión de radio y televisión	8.3	1.538	3,8																	
Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical	13.3	910	2,3																	
Volumen de negocios de actividades medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**3.153**	**7,9**																	
Total (A.1 + A.2)		**3.668**	**9,2**														**1,3**			
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
Volumen de negocios de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		**36.325**	**90,8**																	
Total (A + B)		**39.993**	**100,0**																	

NC: La actividad 8.2 no se contempla dentro de los criterios del Anexo II del acto delegado de Cambio Climático.
P: Pendiente la publicación del detalle los criterios técnicos asociados a los otros cuatro objetivos ambientales (Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, Transición hacia una economía circular, Prevención y control de la contaminación y Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas).
NP: No procede según el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio de 2021.
ND: No disponible, en el Informe de Gestión Consolidado 2021 no se reportó alineamiento con base en los requisitos legales.

Como se ha explicado anteriormente, la información reportada sobre elegibilidad el año anterior con relación a la actividad 8.2 consideraba un **valor mínimo** (ingresos relacionados con los servicios digitales) y un **valor máximo** (que consideraba además los ingresos correspondientes a las soluciones de conectividad proporcionadas por las redes de telecomunicaciones).

El **valor mínimo** correspondiente a **2022** (A1+A2 en la tabla anterior) del **9,2%**, sería comparable al 9,1%[14] del ejercicio 2021.

El **valor máximo** correspondiente a **2022** del **51,0%,** sería comparable al 51,1%[15] del ejercicio 2021.

1.8.4.4. Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del CAPEX

Este indicador muestra la proporción del CapEx (inversiones en activos fijos) que corresponde a **activos o procesos que estén asociados a actividades económicas contempladas por la taxonomía.** En el caso del alineamiento, las actividades deben cumplir además con los criterios técnicos de selección correspondientes.

El denominador incluye las **adiciones de inmovilizado material y activos intangibles** (equivalente al CapEx tal y como se define en la información financiera reportada por el Grupo[16]). La definición de CapEx asociada a la taxonomía incluye además las **adiciones de derechos de uso** registradas conforme a NIIF 16, así como las adiciones de inmovilizado material, activos intangibles o derechos de uso que resulten de **combinaciones de negocios.**

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su **modelo de CapEx,** lo que ha permitido clasificar las inversiones en las siguientes partidas:

- **Inversiones elegibles y alineadas (50 millones de euros) - A.1**: inversiones relacionadas directa y exclusivamente con los servicios/soluciones digitales y algunas medidas concretas aplicadas sobre las redes de telecomunicaciones que mejoran su eficiencia energética (42 millones de euros) (actividad 8.2). Se incluye también la inversión en algunas medidas de ahorro energético sobre equipos (6 millones de euros) y edificios (2 millones de euros) (actividades 7.3 y 7.5).
- **Inversiones elegibles no alineadas (225 millones de euros) - A.2**: inversiones relativas a la producción, programación y emisión de contenidos de vídeo y televisión no estrictamente dirigidos a aumentar el nivel de resiliencia a los riesgos climáticos físicos de terceros (125 millones de euros) (actividades 8.3/13.3) y las inversiones vinculadas a servicios *cloud* que se ponen a disposición de los usuarios a través de Internet, facilitando el almacenamiento de datos de los usuarios en *data centers* (38 millones de euros) (actividad 8.1). Esta partida incluye también las altas relacionadas con la gestión de flotas (3 millones de euros) (actividad 6.5), la adquisición y propiedad de edificios (55 millones de euros) (actividad 7.7), alguna medida concreta de ahorro energético (3 millones de euros)(actividad 7.3) y una solución específica aplicada sobre la red de telecomunicaciones para la mejora de su eficiencia (2 millones de euros) (actividad 8.2).
- **Inversiones no elegibles (7.992 millones de euros) - B:** inversiones asociadas a las redes de transmisión de datos de última generación[17] (acceso, infraestructura, transporte, *core* e inversión en mano de obra capitalizada) (4.527 millones de euros) y otras redes[18](1.120 millones de euros), así como otros conceptos de CapEx (adiciones de derechos de uso no elegibles, sistemas, etc.).

La **información relativa al CapEx del ejercicio 2022** se muestra a continuación de acuerdo a la plantilla incluida en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación:

[14] Valor reexpresado del 2021. El valor reportado en Informe de Gestión 2021 es 9,0%.
[15] Valor reexpresado del 2021. El valor reportado en Informe de Gestión 2021 es 51,6%.
[16] Ver Nota 6 y Nota 8 de los Estados Financieros Consolidados..
[17] Red fija de fibra y redes móviles 4G y 5G.
[18] Principalmente red fija de cobre y redes móviles 2G y 3G.

Proporción del CapEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2022

				Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo (No causa un perjuicio significativo)										
Actividades económicas	**Códigos**	**CapEx absoluto**	**Proporción del CapEx**	**Mitigación al cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Recursos hídricos y marinos**	**Economía Circular**	**Contaminación**	**Biodiversidad y ecosistemas**	**Mitigación al cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Recursos hídricos y marinos**	**Economía Circular**	**Contaminación**	**Biodiversidad y ecosistemas**	**Garantías mínimas**	**Proporción del CapEx que se ajusta a la taxonomía año N**	**Proporción del CapEx que se ajusta a la taxonomía año N-1**	**Categoría (actividad facilitadora)**	**Categoría (actividad de transición)**
		M€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	%	F	T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																				
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	7.3	6	0,1	100	0	P	P	P	P	NP	S	NP	S	S	NP	S	0,1	ND	F	
Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir, regular y controlar la eficiencia energética de los edificios	7.5	2	0,02	100	0	P	P	P	P	NP	S	NP	S	NP	NP	S	0,02	ND	F	
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	8.2	42	0,5	100	NC	P	P	P	P	NP	S	NP	S	NP	NP	S	0,5	ND	F	
CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**50**	**0,6**														**0,6**			
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																				
Transporte en motocicletas, turismos y vehículos comerciales ligeros	6.5	3	0,04																	
Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	7.3	3	0,03																	
Adquisición y propiedad de edificios	7.7	55	0,7																	
Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	8.1	38	0,5																	
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	8.2	2	0,02																	
Actividades de programación y emisión de radio y televisión	8.3	86	1,0																	
Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical	13.3	39	0,5																	
CapEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**225**	**2,7**																	
Total (A.1 + A.2)		**275**	**3,3**														**0,6**			
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
CapEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		**7.992**	**96,7**																	
Total (A + B)		**8.266**	**100,0**																	

NC: La actividad 8.2 no se contempla dentro de los criterios del Anexo II del acto delegado de Cambio Climático.
P: Pendiente la publicación del detalle los criterios técnicos asociados a los otros cuatro objetivos ambientales (Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos, Transición hacia una economía circular, Prevención y control de la contaminación y Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas).
NP: No procede según el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio de 2021.
ND: En el Informe de Gestión Consolidado 2021 no se reportó alineamiento con base en los requisitos legales.

Como se ha explicado anteriormente, la información reportada sobre elegibilidad en 2021, con relación a la actividad 8.2, consideró un valor mínimo (que contemplaba exclusivamente el CapEx relacionado con los servicios digitales) y un valor máximo (que consideraba además las inversiones correspondientes a las redes de telecomunicaciones, necesarias para proveer las soluciones de conectividad y la transmisión de datos).

El **valor mínimo** correspondiente a **2022** (A1+A2 en la tabla anterior) del **3,3%** sería comparable al 1,8%[19] del ejercicio 2021. Las diferencias respecto al ejercicio anterior se explican principalmente por la inclusión de: adquisición de edificios (+0,7 p.p.), mayor inversión en Cloud (+0,3 p.p.) y en plataformas digitales (+0,3 p.p.) identificadas con base en la mayor granularidad de la información.

El **valor máximo** correspondiente a **2022** del **71,6%**, sería comparable al 68,5%[20] del ejercicio 2021. Como novedad en este ejercicio, estos valores consideran adicionalmente las inversiones relacionadas con servicios mayoristas y resto de inversiones asociadas a red identificadas con base en la mayor granularidad.

1.8.4.5. Porcentaje de elegibilidad y alineamiento del OpEx

Este indicador muestra la **proporción del OpEx** (gastos operativos) **correspondientes a las actividades económicas contempladas por la taxonomía.**

El denominador incluye los **costes directos no capitalizados** que se relacionan con los **arrendamientos a corto plazo,** el **mantenimiento y las reparaciones,** así como **otros gastos directos relacionados con el mantenimiento diario de activos del inmovilizado material** que son necesarios para garantizar el funcionamiento continuado y eficaz de dichos activos.

Telefónica ha analizado los diferentes conceptos incluidos en su **modelo de OpEx,** obteniendo un resultado de elegibilidad aproximadamente 0% en el ejercicio 2022, de acuerdo con la definición de gastos operativos contemplada en el Reglamento. El OpEx no elegible asciende a **2.833 millones de euros (B).**

La **información relativa al OpEx del ejercicio 2022** se muestra a continuación de acuerdo con la plantilla incluida en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgación:

[19] Valor reexpresado del 2021. El valor reportado en Informe de Gestión 2021 es 1,3%.
[20] Valor reexpresado del 2021. El valor reportado en Informe de Gestión 2021 es 67,6%.

Proporción del OpEx procedentes de productos o servicios asociados a actividades económicas que se ajustan a la taxonomía-divulgación correspondiente al año 2022

				Criterios de contribución sustancial						Criterios de ausencia de perjuicios significativo (No causa un perjuicio significativo)										
Actividades económicas	**Códigos**	**OpEx absoluto**	**Proporción del OpEx**	**Mitigación al cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Recursos hídricos y marinos**	**Economía Circular**	**Contaminación**	**Biodiversidad y ecosistemas**	**Mitigación al cambio climático**	**Adaptación al cambio climático**	**Recursos hídricos y marinos**	**Economía Circular**	**Contaminación**	**Biodiversidad y ecosistemas**	**Garantías mínimas**	**Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía año N**	**Proporción del OpEx que se ajusta a la taxonomía año N-1**	**Categoría (actividad facilitadora)**	**Categoría (actividad de transición)**
		M€	%	%	%	%	%	%	%	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	%	F	T
A. ACTIVIDADES ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
A.1 Actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)																				
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) (A.1)		**0**	**0,0**														**0,0**			
A.2 Actividades elegibles según la taxonomía pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)																				
Soluciones basadas en datos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero	8.2	0,1	0,004																	
OpEx de las actividades medioambientalmente sostenibles (que no se ajustan a la taxonomía) (A.2)		**0,1**	**0,004**																	
Total (A.1 + A.2)		**0,1**	**0,004**														**0,0**			
B. ACTIVIDADES NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA																				
OpEx de actividades no elegibles según la taxonomía (B)		**2.833**	**100,0**																	
Total (A + B)		**2.833**	**100,0**																	

Como se ha explicado anteriormente, la información reportada sobre elegibilidad el año anterior con relación a los gastos operativos consideraba un valor mínimo y uno máximo.

El **valor mínimo** contemplaba exclusivamente los gastos relacionados con los servicios digitales siendo aproximadamente **0%**, tanto en 2021 como en **2022**.

El **valor máximo** contemplaba los gastos operativos correspondientes a las tecnologías de red que realizan la transmisión de datos. El valor del **71,0%** correspondiente a **2022**, sería comparable al 77,3% incluido en el Informe de Gestión de 2021.

1.8.2. Cumplimiento de los criterios técnicos de selección

Para cada una de las actividades identificadas como elegibles se han evaluado los **criterios técnicos** de contribución sustancial y de 'No causar un perjuicio significativo' de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento. Además, se ha comprobado el cumplimiento de las garantías mínimas sociales a nivel de Grupo.

Se resumen a continuación las principales actuaciones y medidas llevadas a cabo por Telefónica:

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.1:
La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de los procesos de datos, *hosting* y actividades relacionadas requiere el cumplimiento de dos **criterios técnicos** principales:

- Aplicación de las prácticas previstas en la versión más reciente del **Código de Conducta Europeo sobre eficiencia energética de los Centros de Datos**[21]**,** así como su verificación por parte de un tercero al menos cada tres años.
- Uso de refrigerantes en el sistema de refrigeración del centro de datos que tengan el **potencial de calentamiento global** (PCG) por debajo de 675.

La Comisión Europea ha realizado, en su borrador de preguntas frecuentes de diciembre de 2022, unas aclaraciones sobre esta actividad, concretamente sobre los criterios de cumplimiento y verificación del código de conducta. Esta respuesta establece que a principios de 2023 el código de conducta será complementado por un ***assessment framework*** con el objetivo de establecer el marco para la verificación externa del cumplimiento de las prácticas establecidas en dicho código de conducta.

Telefónica ha participado en el grupo de trabajo del *TIC Council*, dando retroalimentación sobre la propuesta de elaborar este *assessment framework* para evaluar el cumplimiento del código de conducta con el objetivo de hacerlo auditable.

Debido a que el marco no está aún disponible, no es posible reportar en el ejercicio 2022 el alineamiento con estos criterios técnicos.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.2:
La contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las soluciones basadas en datos está asociada al cumplimiento de los siguientes criterios técnicos de selección:

1. Uso predominante de las soluciones de TIC para **proporcionar datos y análisis** que permitan reducir emisiones de GEI.
2. Demostración a través de un **análisis de ciclo de vida** de la reducción sustancial de las emisiones de GEI en comparación con la tecnología disponible con el mejor desempeño, siempre que haya una solución o tecnología alternativa en el mercado.

Con relación al **criterio técnico uno**, el uso de las soluciones para reducir emisiones, se demuestra mediante un conjunto de estudios y metodologías que evalúan, identifican, y, en ocasiones cuantifican, los impactos climáticos de las soluciones digitales proporcionadas por Telefónica a sus clientes.

Existen numerosos estudios sectoriales que muestran la reducción de emisiones producida por el uso de soluciones digitales, como las mencionadas anteriormente. Por ejemplo *The Abatement Effect* de GSMA y *GeSI Mobile Carbon Impact,* ambos aportan información sobre la contribución sustancial de emisiones evitadas de estas soluciones TIC.

El análisis realizado por Telefónica contempla los siguientes proyectos:

- **Metodología de emisiones evitadas**

Telefónica ha analizado y cuantificado muchas de las soluciones de conectividad y digitales que ofrece tanto a clientes del sector empresarial como a clientes particulares que llevan asociadas una reducción de emisiones.

Para dar respuesta a los criterios técnicos estipulados por la taxonomía, las soluciones se han agrupado en las siguientes categorías:

- ***Soluciones para ciudades inteligentes:*** soluciones IoT para la gestión eficaz y sostenible de las ciudades en múltiples ámbitos tales como el transporte público, uso de los recursos energéticos o hídricos, los espacios públicos o la comunicación con sus habitantes.
- ***Soluciones de movilidad:*** soluciones IOT destinadas a la planificación de rutas y aumentar la eficiencia para varios modos de transporte. La

[21] https://joint-research-centre.ec.europa.eu/energy-efficiency/energy-efficiency-products/code-conduct-ict/code-conduct-energy-efficiency-data-centres_en

conectividad prestada por Telefónica para el funcionamiento de este tipo de soluciones permite aumentar la eficiencia en la gestión de flotas y la velocidad de la gestión y mejorar el comportamiento del conductor.

- ***Soluciones de industria 5.0:*** considera aquellas conexiones IOT destinadas a cuantificar cómo el uso de piezas específicas de equipos dentro de su límite operativo afecta su consumo de energía y posteriormente su perfil de emisiones.
- ***Soluciones de Smart Working:*** conjunto de servicios que permiten a las personas trabajar en remoto, realizar audio/video conferencias, e-learning, etc., reduciendo así la cantidad de emisiones de GEI generadas por los desplazamientos.
- ***Soluciones de eficiencia energética:*** conjunto de servicios que incluyen telemetría y telegestión de los consumos energéticos de oficinas, fábricas o edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- ***Soluciones de gestión agraria:*** que permite la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos con el fin de optimizar el uso de recursos.
- ***Soluciones de E-health:*** Las conexiones de red de Telefónica facilitan el uso de los servicios de atención médica a distancia y que por lo tanto evita desplazamientos hacia y desde los centros de atención médica.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones para la transición verde

- Sello **Eco Smart**

Este Sello es una iniciativa desarrollada por Telefónica encaminada a identificar el beneficio ambiental que generan nuestros productos y servicios (P&S) tras ser implementados en nuestros clientes, por ejemplo en términos de ahorro de consumo energético.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones para la transición verde

Además, con relación al criterio técnico uno, también se ha analizado y demostrado la contribución sustancial de las soluciones aplicadas sobre la red de telecomunicaciones.

- **Análisis de ciclo de vida de servicios**

Con relación al **criterio técnico dos**, relativo al análisis de ciclo de vida, éste no se considera necesario para las categorías de soluciones anteriormente descritas, al no existir una solución alternativa en el mercado. Por ejemplo, todas las soluciones basadas en *Internet of things* tienen como escenario base que los dispositivos no estén conectados, pero no ha habido desarrollo de tecnología intermedia.

No obstante, en 2022 y con el objetivo de analizar el impacto ambiental de algunos de sus servicios digitales, Telefónica ha llevado a cabo diferentes análisis de ciclo de vida para medir el impacto en toneladas de CO_2eq de la prestación de estos tanto en red fija como móvil[22]. Estos análisis se han realizado con base en el estándar ETSI ES 203 199 y sus resultados han sido verificados por un tercero independiente. Es importante señalar que si consideramos el ciclo de vida completo de las soluciones digitales, la conectividad es la parte más relevante en términos de impacto ambiental, y por tanto, la parte principal para este análisis.

Por eso, Telefónica ha realizado el estudio contrastando el impacto ambiental de las redes de última generación, frente a las tecnologías previamente disponibles. Los resultados del análisis reflejan que la fibra tiene un impacto ambiental 18 veces menor que el cobre, y el 4G/5G un impacto 7 veces menor que el 2G/3G (en términos de PB). Este análisis demuestra la contribución sustancial de las soluciones de conectividad de última generación. En 2022, la inversión en estas redes de telecomunicación de última generación han supuesto el 54,8% del CapEx de Grupo Telefónica.

En este sentido, además de dar respuesta proactiva a la demanda de los clientes en referencia a servicios digitales dirigidos a la mejora de la productividad y a la reducción de emisiones, Telefónica continúa invirtiendo para que su **infraestructura** se consolide como **una de las más sostenibles del mercado** en términos de energía y emisiones de gases de efecto invernadero. Esas inversiones están fundamentalmente relacionadas con la migración a esas nuevas tecnologías fijas y móviles, el uso de energías renovables y otras medidas de eficiencia energética.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de la actividad 8.3/13.3:
Telefónica ha llevado a cabo la identificación de los contenidos audiovisuales que se emiten en su plataforma Movistar Plus y los ha clasificado en dos categorías de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para cada actividad :

1. Contenidos propios o adquisición de derechos de emisión de programas (deportivos, culturales, de entretenimiento, infantil y/o música, entre otros) asociada a la actividad 8.3.
2. Contenidos propios o adquisición de derechos de emisión de producciones cinematográficas, sean o no de ficción (incluido cine, cortometrajes, series y documentales, entre otros), asociados a la actividad 13.3.

[22] Connectivity Solutions' Life Cycle Assessment

Para contribuir sustancialmente a la adaptación al cambio climático, el Reglamento señala que las actividades 8.3 y 13.3 deben proporcionar una tecnología, producto, servicio, información o práctica para aumentar el nivel de resiliencia a los riesgos climáticos físicos de terceros.

Telefónica, principalmente mediante la emisión de documentales (actividad 13.3), difunde contenidos de naturaleza ambiental y relacionados con el cambio climático. En el presente ejercicio, no ha sido posible justificar íntegramente los criterios técnicos de alineamiento. Sin embargo, cabe destacar que, solo en España, el visionado de estos contenidos ha alcanzado un total de casi 6 millones de horas en 2022, considerando únicamente los canales propios de Movistar Plus.

Contribución sustancial a la mitigación del cambio climático de las actividades secundarias

Como se ha mencionado anteriormente, Telefónica también realiza numerosas actuaciones vinculadas con la eficiencia energética que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de su propia actividad.

Se han considerado alineadas las siguientes actividades:

- **7.3. Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética**

Las iniciativas identificadas por Telefónica están principalmente relacionadas con la modernización de la climatización y *free-cooling* en edificios. Telefónica cuenta con criterios de compra que incluyen un EER o rendimiento mínimo, en línea con su estrategia de eficiencia energética. Se han considerado por tanto alineados aquellos equipos que cumplen con los criterios mínimos de alta eficiencia energética.

- **7.5. Instalación, mantenimiento y reparación de instrumentos y dispositivos para medir regular y controlar la eficiencia energética de los edificios.**

Las iniciativas identificadas por Telefónica se corresponden con la implementación de dispositivos electrónicos para la mejora de la gestión energética de los edificios. Esta actividad se considera alineada de acuerdo con las medidas individuales enumeradas en la actividad 7.5.

No Causar Daño Significativo a la adaptación al cambio climático

El principio de no causar un daño significativo a la adaptación al cambio climático requiere identificar y evaluar los riesgos climáticos físicos asociados a la actividad de Telefónica a través de la consideración de escenarios climáticos, con el objetivo de identificar y aplicar soluciones de adaptación que reduzcan sustancialmente los riesgos materiales identificados. La identificación de los riesgos se realiza de forma coherente con la metodología de gestión de riesgos del Grupo adaptada a la casuística del análisis de riesgos climáticos, estimando la probabilidad de ocurrencia para cada riesgo, los posibles impactos y su valoración económica, arrojando el nivel de exposición esperado para cada escenario analizado[23].

A tal efecto, Telefónica ha analizado los riesgos físicos del cambio climático utilizando proyecciones climáticas que abarcan los escenarios RCP2.6 (aumento de temperatura a final de siglo que no supera los 2°C) y RCP 8.5 (el incremento de la temperatura a final de siglo se sitúa en torno a los 4°C) y considerando horizontes temporales a 2030, 2040 y 2050.

Además, Telefónica ha definido un Plan de Adaptación con diversas líneas de acción centradas en proteger los activos de la Compañía ante cualquier evento climatológico extremo (por ejemplo, viento extremo, incendios o subida del nivel del mar) con el objetivo de reducir la exposición a los riesgos físicos materiales identificados y de adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

No Causar Daño Significativo al uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

El consumo de agua de Telefónica se debe principalmente al uso sanitario, y en menor medida a su uso en climatización. Consciente de ello, la Compañía implementa una serie de medidas de mejora de la eficiencia en su uso, especialmente en aquellos lugares donde hay un mayor estrés hídrico (765 millones de litros en 2022).

El consumo hídrico de los centros de datos se basa en sistema de refrigeración cerrado, por lo que no existen vertidos a cauces naturales o marinos que puedan causar perjuicio o impacto negativo significativo.

De los 3.194 millones de litros de agua consumida en 2022, la gran mayoría es destinada al consumo de agua sanitaria.

No Causar Daño Significativo hacia una economía circular

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos de Telefónica.

En relación con la gestión de residuos al final de la vida útil del equipo eléctrico y electrónico, Telefónica mantiene acuerdos contractuales para la recogida de residuos y verifica que el gestor de residuos está autorizado y lleva un control adecuado de los residuos. Además, se dispone de la documentación correspondiente para garantizar el cumplimiento de las directivas de aplicación a los equipos adquiridos y que forman parte de las operaciones de la compañía.

[23] En relación con el cambio climático, se considera un impacto estratégico significativo cualquier riesgo asociado a una percepción negativa de los compromisos de Telefónica hacia una economía baja en carbono o la adaptación contra la escasez de recursos.

Más información en el capítulo 2.3 Economía Circular

Salvaguardas Mínimas Sociales

Para considerar una actividad económica como medioambientalmente sostenible, esta debe ser llevada a cabo de conformidad con las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Para llevar a cabo el análisis del cumplimiento por Telefónica, se ha tomado en consideración el informe de la Plataforma Europea de finanzas sostenibles sobre salvaguardas mínimas sociales, publicado en octubre de 2022.

Cabe mencionar que, si bien este informe de la Plataforma tiene como objeto únicamente orientar a la Comisión Europea en el establecimiento de unos criterios formales para el análisis de las cuestiones sociales, Telefónica ha considerado una buena práctica anticiparse a un potencial futuro desarrollo normativo y ha analizado el alineamiento con las salvaguardas sociales con base en los cuatro ámbitos identificados en el informe: derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia.

Telefónica respeta y promueve los derechos humanos a lo largo de toda su cadena de valor. Por ello, cuenta con un sistema de debida diligencia constituido por políticas, procedimientos periódicos de evaluación de impactos adversos, medidas de gestión para prevenir y mitigar los posibles impactos identificados, procedimientos de seguimiento y comunicación y mecanismos de reclamación y remedio. Asimismo, dispone también de políticas y procedimientos en materia de competencia, anticorrupción, negocio responsable, conflictos de interés, y responsabilidad fiscal, entre otros, para reforzar el compromiso del Grupo en materia de derechos sociales y crecimiento sostenible.

Más información en el capítulo 2.15. Derechos Humanos

Teniendo en cuenta los aspectos mencionados en los apartados anteriores, Telefónica está implementando todos los requisitos necesarios para cumplir con los tres niveles de criterios técnicos vinculados a los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático para las actividades reportadas por Telefónica.

1.9. Principales magnitudes y presencia

GRI 2-1, 2-6

Telefónica es el resultado de una historia de casi 100 años de anticipación y transformación.

En un momento en el que la tecnología está más presente que nunca en nuestras vidas, no podemos olvidar que las conexiones más importantes son las humanas. Son la principal fuente de bienestar y felicidad de las personas.

En Telefónica sabemos que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés. Por ello, ofrecemos conexiones que unen a las personas, en lugar de aislarlas; conexiones que les permiten expresarse, compartir y mejorar su calidad de vida. Esta misión nos compromete a proteger a las personas y al planeta, así como asegurar que la ética corporativa está en la base de todo lo que hacemos.

Aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, alineándonos así de manera natural con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que destaca el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad.

Ofrecemos soluciones innovadoras que transforman y simplifican la vida de las personas y seguimos trabajando para hacerlo cada vez mejor.

Creemos en un mundo más humano que se mueve gracias al talento de las personas. Por eso llevamos casi 100 años no solo asegurando las mejores conexiones, sino apoyando el talento como mejor sabemos: conectándolo.

Somos una compañía global privada que durante 2022 operó en 12 países (España, Alemania, Brasil, Reino Unido, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela) y contó con presencia en 38, lo que ha supuesto más de 383 millones de accesos en todo el mundo.

También contamos con unidades emergentes como Telefónica Infra, una filial del Grupo Telefónica que opera como gestor de carteras, posee y rota participaciones en vehículos de infraestructura junto con inversores financieros.

> Indicadores clave

Ingresos

2022	Ingresos por segmento (millones de euros)
Telefónica España	12.497
Telefónica Alemania	8.224
Telefónica Brasil	8.870
Telefónica Hispam	9.141
VMED O2	12.155

Accesos

2022	Accesos en total (miles)
Telefónica España	40.493
Telefónica Alemania	48.892
Telefónica Brasil	112.424
Telefónica Hispam	110.971
VMED O2	57.745

1.9.1. Resultados consolidados

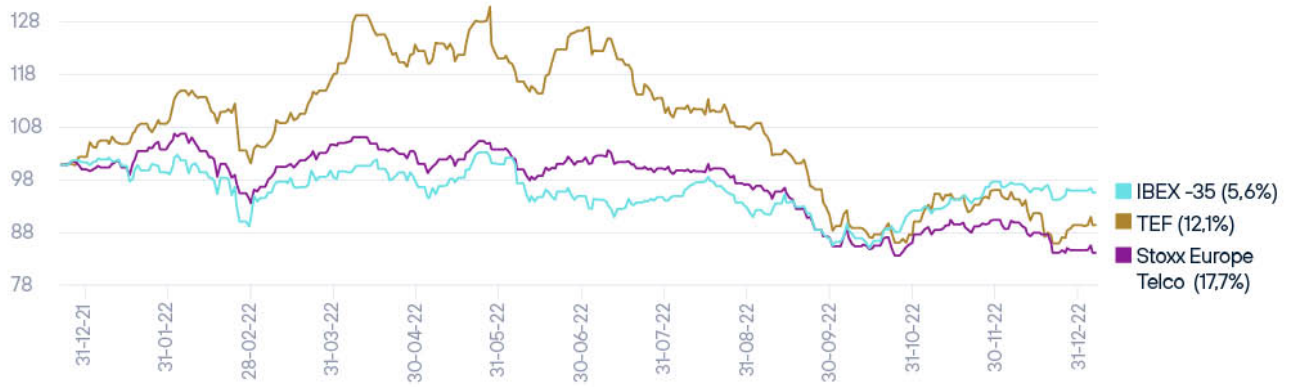
Principales indicadores financieros

Millones de euros	2022	Variación anual reportada
Ingresos	39.993	1,8%
OIBDA	12.852	(41,5%)
Resultado del ejercicio	2.319	(78,4%)
Flujo de Caja Libre	4.566	72,4%
Deuda financiera neta	26.687	2,3%

1.9.2. Evolución de la acción

Telefónica en bolsa 2022

Evolución de la acción
(TEF & IBEX-35& Stoxx Europe Telco)



Datos acción

Cierre (€)	3,39
Máximo 52 semanas	5,06
Mínimo 52 semanas	3,25
Volumen medio diario (mill. Acciones; BME)	54,0
Número acciones (millones)	5.775
Capitalización (millones de €)	19,549

Recomendaciones analistas[1]

Comprar	47%
Mantener	38%
Vender	15%

Presencia en bolsas

Madrid
Nueva York (ADR)
Lima (ADS)

Remuneración / Rentabilidad total al accionista

0,3 €/acción en efectivo

- → 0,15 € /acción diciembre 2022
- → 0,15 €/ acción junio 2023
- → Pagados en 2022
  - → 0,15 €/acción junio dividendo flexible voluntario
  - → 0,15 €/acción diciembre en efectivo

RTA 2022: -5,3%

Precio Objetivo[1]

4,57 €/acción

Ratings crediticios

Moody's	Baa3
Fitch	BBB
S&P	BBB-

Número de accionistas

1,1 millones

Participaciones significativas

BBVA	4,87%
Caixa/Criteria	3,50%
BlackRock	4,48%

1. Bloomberg: 31/12/2022

En el 2022, los mercados de renta variable y de renta fija europeos y estadounidenses sufrieron caídas históricas, afectados por una elevada incertidumbre y volatilidad. Entre los principales mercados de Europa (EStoxx-50 -11,7%), el DAX tuvo el peor comportamiento (-12,3%), seguido del CAC-40 (-9,5%), mientras que el Ibex-35 registró un mejor comportamiento relativo (-5,6%) y el FTSE-100 cerró con ligeras subidas (+0,9%). Mientras que la mayoría de los índices europeos tuvieron su peor comportamiento anual desde 2018, en EE.UU. sufrieron las mayores caídas desde 2008 (Nasdaq -33,1%, S&P -19,4% y Dow Jones -8,8%). El índice MSCI World cayó un -19,5%. En cuanto al mercado de bonos occidentales, se observaron los mayores recortes de precios en décadas, con un repunte sin precedentes de sus rendimientos (por ejemplo, el bono del Tesoro estadounidense con vencimiento a 10 años cerró el 2022 en el 3,9% vs 1,5% en 2021).

Los factores determinantes para la evolución de los mercados en 2022 fueron la elevada inflación y la política monetaria por parte de los bancos centrales, con proceso de retirada de estímulos monetarios y subidas de tipos de interés para controlar dicha inflación, el desarrollo de la guerra en Ucrania, la situación y reapertura de la economía en China y el escenario macroeconómico global. Estas variables provocaron una fuerte rotación sectorial, y una elevada incertidumbre y volatilidad en los mercados, y su evolución continúa siendo clave para el comportamiento en 2023.

El comportamiento del sector de las telecomunicaciones se dividió en dos partes claramente diferenciadas durante 2022. En la primera mitad tuvo un mejor comportamiento relativo (Stoxx Telco estable vs Stoxx 600 -16,5%) favorecido por la rotación hacia valores defensivos y value, las esperanzas de consolidación en determinados mercados (como el caso de España con la propuesta de fusión entre Orange y MasMovil) y unas valoraciones bajas, unido al interés industrial por el sector. Telefónica, que se benefició también de la apreciación de las monedas latinoamericanas y la especulación sobre su retorno al Estoxx50, fue la operadora que mejor se comportó (+26,2%). En la segunda mitad del año, y a pesar de la solidez de los resultados, el Stoxx Telco revirtió su comportamiento (-17,7% vs Stoxx 600 +4,3%), al ser percibido como un sector menos defensivo de lo inicialmente esperado, por el aumento de las preocupaciones en las perspectivas de crecimiento de las compañías por los costes de energía y la inflación, el apalancamiento y los efectos de las subidas de tipos, la decepción en torno a las expectativas de consolidación y mejora de regulación en los mercados, la preferencia de valores defensivos 'de calidad' y la recogida de beneficios tras las subidas de la primera mitad.

Telefónica continúa ejecutando su estrategia y en 2022, un año difícil desde el punto de vista macroeconómico y geopolítico, ha cumplido con sus objetivos de crecimiento, que actualizó al alza con los resultados de los primeros seis meses del año. Telefónica presentó un crecimiento rentable y sostenible en ingresos y OIBDA y continuó realizando una asignación eficiente del capital, priorizando inversiones en crecimiento. Así, Telefónica, cerró el ejercicio 2022 con una capitalización bursátil de 19.549 millones de euros, con un precio por acción de 3,39 euros, -12,1% en el año, y una rentabilidad total para el accionista del -5,3%.

Respecto al pago de dividendo, en el año 2022, se pagaron 0,30 euros por acción (0,15 euros por acción en junio bajo la modalidad de dividendo flexible voluntario y 0,15 euros por acción en diciembre en efectivo). La política de remuneración al accionista del 2022 consiste en un dividendo de 0,3 euros por acción en efectivo (0,15 euros por acción pagados en diciembre de 2022 y 0,15 euros por acción que se pagarán en junio de 2023). La rentabilidad por dividendo de 2022 se situó en el 8,9%.

Asimismo, en abril de 2022, se amortizaron 139,3 millones de acciones en autocartera.

1.9.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible

La sostenibilidad empieza en casa. Actuar con integridad, compromiso y transparencia es lo que nos ayuda a construir relaciones de confianza. Por eso vamos más allá de nuestra responsabilidad y aspiramos a ser una empresa ejemplar con la confianza de nuestros grupos de interés: clientes, empleados, proveedores y accionistas.

> Redes: nuestra conectividad

La conectividad es el primer requisito para acceder al mundo digital y en Telefónica enfocamos nuestro esfuerzo en disponer de la mejor tecnología para nuestra Red. Una Red fundamentada en las tecnologías de fibra, FTTH y en la evolución de las tecnologías móviles 4G y 5G. Garantizando, por tanto, una conectividad *WiFi* excelente en el hogar.

Telefónica ya ha encendido la tecnología 5G en sus cuatro mercados principales: España, Brasil, Alemania y Reino Unido. El 5G no es solo una nueva generación de telefonía móvil, es una revolución, por sus aplicaciones prácticas para todos los sectores y porque permite ampliar la cobertura de ultra banda ancha. Además, la tecnología 5G es hasta un 90% más eficiente energéticamente que la 4G, por unidad de tráfico transmitido.

Nuestra Red siempre ha sido un activo diferencial. Por ella transcurre la vida de las personas y ha demostrado una fortaleza inigualable cuando más se la ha necesitado. Ha demostrado su robustez y estabilidad absorbiendo el gran crecimiento de tráfico generado por la crisis del COVID-19 en el año 2020 sin incidentes significativos ni saturación.

Más información en el capítulo 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

Tenemos una Red escalable, innovadora, capaz de gestionar cada vez más tráfico, un mayor número de servicios y una mayor complejidad en la propuesta de valor ofrecida tanto en el ámbito B2C como en el B2B. Una Red flexible y eficiente gracias a una gestión cada vez más automatizada y que evoluciona hacia el concepto zero-touch. Y, además, una Red más sostenible, alimentada por fuentes renovables, que ha conseguido reducir el consumo energético un 7,2% desde 2015 a pesar de que el tráfico gestionado desde entonces ha aumentado 7,4 veces.

Nuestro objetivo es acercar la tecnología a todas las personas para que puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece y construir así sociedades más justas, prósperas y sostenibles. Para ello, el despliegue de infraestructura es clave, ya que permite que nuestros

servicios lleguen a todas las regiones, incluidas las zonas rurales o de difícil acceso.

En este sentido, nuestras redes móviles LTE tienen una penetración del 91% y contamos con casi 24 millones de accesos de ultra banda ancha (un crecimiento del 6,6% sobre el año anterior). Además, nos comprometemos a conseguir un 90-97% de cobertura de banda ancha móvil rural en 2024. En 2022 ya tenemos el 80% en Brasil, el 94% en España y hemos superado el objetivo en Alemania, con el 99%.

Penetración LTE

	2021	2022
España	91,6%	91,6%
Reino Unido	91,5%	90,5%
Alemania	98,9%	97,3%
Brasil	85,1%	88,1%
Argentina	89,2%	91,0%
Perú	91,3%	92,3%
Chile	91,8%	90,5%
Uruguay	91,4%	92,8%
Colombia	83,1%	86,1%
México	79,7%	85,9%
Total	**89,6%**	**90,5%**

Accesos de UBB (Miles)

	2021	2022	Variación interanual
España	4.848	5.042	4,0%
Alemania	1.857	1.939	4,4%
Brasil	5.535	5.968	7,8%
Hispam	4.432	5.155	16,3%
Total	**22.282**	**23.758**	**6,6%**

> La confianza de los clientes

Desde 2018, seguimos y reportamos el *Net Promoter Score* (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. Este indicador, además, se ha fijado como **objetivo** vinculado a la confianza del cliente, para la **retribución variable** de todos los empleados de la Compañía a corto plazo.

Más información en el capítulo 2.11. Clientes

En 2022 cerramos el ejercicio con un resultado de 30 puntos, **4 por encima** del dato del año pasado y superamos el objetivo anual gracias a la evolución positiva en Brasil, Hispanoamérica y Alemania y, de forma más significativa, en España.

NPS Grupo Telefónica

2021[1]	2022
26	30

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

> Responsables con el medioambiente

En Telefónica tenemos como objetivo **reducir al máximo nuestra huella** y aprovechar la **digitalización** como herramienta clave para afrontar los retos ambientales. Por ello, nuestra estrategia ambiental es transversal al negocio y busca desvincular el crecimiento económico de nuestro impacto en el planeta.

Para ayudar a limitar el aumento de la temperatura global a 1,5°C, tendremos **cero emisiones netas en 2040** incluyendo nuestra cadena de valor. Además, nos hemos propuesto ser una compañía **Residuo Cero en 2030**, a través del ecodiseño, la compra con criterios circulares, la reutilización y el reciclaje.

Estos objetivos no solo son compatibles con la expansión de la red y la calidad del servicio, sino que nos ayudan a ser **más competitivos**.

El 82% del consumo de electricidad en todo el Grupo proviene de fuentes renovables -el 100% en nuestros principales mercados, así como en Chile y Perú- y hemos reducido nuestras emisiones de carbono un 80% (alcance 1+2) respecto a 2015.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Más información en el capítulo 2.3. Economía circular

Asimismo, impulsamos la conectividad y la digitalización como palancas clave para ayudar a nuestros clientes a realizar su actividad de forma más eficiente y sostenible. Gracias a las eficiencias generadas por nuestros productos y servicios, estos evitaron 81,7 millones de toneladas de CO_2 en 2022.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

[1] Dato reportado en 2021: 27.

Principales indicadores de energía y cambio climático

	Año base: 2015	2021	2022
Electricidad procedente de fuentes renovables en instalaciones propias	17%	79%	82%
Consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB)	386	54	49
Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	–	-86%	-87%
Emisiones GEI Alcance 1+2 (*market method*) (tCO_2e)	1.811.155	536.737	353.346

Residuo Cero en 2030

	Objetivo 2030	2021	2022
Porcentaje de residuos reciclados	100%	98%	98%

> Diversidad entre nuestros empleados

En Telefónica incorporamos la gestión de la diversidad y la inclusión como un elemento clave para conectar talento y crecer como compañía.

Desde el Consejo Global de Diversidad promovemos una cultura y un estilo de liderazgo inclusivos, para garantizar entornos donde los empleados puedan dar lo mejor de sí mismos.

Apostamos por la diversidad en todas sus formas, pero nuestra estrategia se articula en torno a cinco líneas de trabajo: igualdad de género, la comunidad LGBT+, las personas con discapacidad, diversidad generacional y étnica.

En particular, sobre la **igualdad de género,** nuestros objetivos para 2024 son conseguir un 33% de mujeres en puestos ejecutivos y una brecha salarial ajustada de +/-1%. Estos objetivos contribuyen a eliminar la brecha salarial de género en 2050, nuestra ambición a largo plazo.

Con relación a las personas con discapacidad, nos hemos comprometido a duplicar el número de empleados con discapacidad en los próximos dos años.

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

Mujeres en Telefónica

	2021	2022
Mujeres en plantilla	38,1%	38,6%
Mujeres directivas	29,5%	31,3%[2]

Brecha salarial

	2021	2022
Brecha salarial bruta	17,49% [3]	16,80%
Brecha salarial ajustada	1,18%	0,74%

Empleados con discapacidad

2021	2022
1.128[4]	1.482

> Nuestra contribución e impacto

Con los Objetivos de Desarrollo Sostenible como brújula y nuestro compromiso inamovible con los derechos humanos, ayudamos a la sociedad a prosperar promoviendo el progreso económico y social con la digitalización.

En Telefónica identificamos dónde y cómo contribuimos de forma más significativa a los ODS y medimos anualmente nuestro impacto social y medioambiental.

Hemos desarrollado un innovador modelo de evaluación de impacto ESG con una metodología basada en *Impact Weighted Account Initiative* (IWAI), de la Universidad de Harvard, y en *True Value,* de KPMG, que muestra que aportamos más de 98.000 millones de euros a las comunidades.

Además, la financiación sostenible nos ayuda a seguir apoyando los ODS con proyectos con impacto social y ambiental.

Más información en el capítulo 2.14. Contribución e impacto en las comunidades

[2] En 2022 se han implementado ajustes menores en la fórmula de cálculo del porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Manteniendo el criterio del 2021 el dato sería de un 31,2%.
[3] Se ha modificado la metodología de cálculo en 2022 para tomar en consideración la diferentes realidades socioeconómicas de los países que conforman el grupo. Dato reportado en 2021: 21,79%.
[4] Se aplica corrección debido a error en el reporte del dato en Memoria Anual Consolidada 2021.

Contribución global de Telefónica

2022	Ingresos (millones €)	Empleados	Porcentaje de proveedores adjudicatarios locales	Inversión total (CapEx) (millones €)	Gastos de personal (millones €)	Impuestos soportados (millones €)
Grupo	39.993	103.638	91 %	5.819	5.524	2.438

1.9.4. Analistas y *rankings*

Bloomberg Gender-Equality Index	Bloomberg Gender-Equality Index 2022	Incluido
CDP	CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION A LIST 2022 CLIMATE	A
CDP Supplier Engagement	CDP SUPPLIER ENGAGEMENT LEADER 2021	Líder
Digital Inclusion Benchmark (DIB)	World Benchmarking Alliance	89,5/100 1ª posición global (sector TIC) Evaluación 2021
EcoVadis	ecovadis	76/100
Fortune	**Fortune**	Miembros de la lista Most Admired Companies 2022 (4ª del mundo/2ª europea)

1.9.4. Analistas y *rankings*

FTSE Russell	FTSE4Good	4,4/ 5 1ª posición global (sector Telecomunicaciones)
Moody's Vigeo Eiris	Moody's ESG Solutions	67/100
MSCI	MSCI ESG RATINGS A (CCC B BB BBB A AA AAA)	A
Ranking Digital Rights	Ranking Digital Rights	1ª posición del sector telecomunicaciones
Refinitiv	REFINITIV An LSEG Business	A -
S&P DJSI	Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	86/100 Miembro del DJSI Europa
Sustainalytics	SUSTAINALYTICS ESG INDUSTRY TOP RATED 2023	15,2 (riesgo bajo) 6ª posición del sector telecomunicaciones
Workforce Disclosure Initiative	WDi Workforce Disclosure Initiative	91%

La tabla incluye las últimas valoraciones facilitadas por las entidades en 2022 o con posterioridad, pero basadas en información de dicho ejercicio.

1.10. Evolución de nuestros negocios

GRI 2-6

1.10.1. Principales aspectos del ejercicio

2022 ha sido un año muy desafiante y hemos mostrado nuestra resiliencia y capacidad para mitigar los efectos de un escenario macro adverso. Además, en 2022 los tipos de cambio han afectado positivamente a los resultados de Telefónica, tras varios años de impactos negativos, mitigando el impacto de la inflación en Europa y algunos mercados latinoamericanos. En 2022, los ingresos crecen en términos reportados por primera vez desde el 2015 (+1,8%). En términos orgánicos, considerando el 50% de VMO2 en 2021 y 2022, los ingresos crecen un 4,0%, soportados por un fuerte impulso comercial. El OIBDA en términos orgánicos, considerando el 50% de VMO2 en 2021 y 2022, crece un 3,0% interanual gracias a los mayores ingresos y eficiencias en costes.

Telefónica fortaleció su posición en los mercados principales:

- En **España,** Telefónica mejoró su tendencia de crecimiento en ingresos gracias a la buena actividad comercial y a pesar de un entorno macro complejo, creciendo 0,6% interanual.
- En **Brasil**, Telefónica mantuvo su fuerte impulso operativo, acelerando el despliegue de FTTH (alcanzando 23,3 millones de hogares pasados hasta el 31 de diciembre de 2022) e incrementando su cuota de mercado de clientes de contrato ex IoT de un 43,5% después de la incorporación de los accesos móviles de Oi. Estos factores, junto con la apreciación del real brasileño han llevado a un crecimiento fuerte en ingresos.
- En **Alemania**, Telefónica continuó reforzando su calidad de la red, superando los objetivos de implementación de 5G, con una sólida actividad comercial reflejándose en un crecimiento de ingresos y resultado operativo.
- En **Reino Unido, VMO2**, continuó progresando operativamente impulsado por sinergias.

Hemos avanzado en nuestra estrategia para construir una Telefónica más fuerte, enfocando nuestras inversiones en redes de nueva generación, mientras mantenemos un marco disciplinado de asignación de capital.

Los **accesos totales** de Telefónica incluyen Oi desde el 1 de abril de 2022 dentro de las cifras de Telefónica Brasil, y excluyen Telefónica El Salvador desde el 1 de enero de 2022, totalizando 383,1 millones a 31 de diciembre de 2022, aumentando un 3,8% interanual principalmente por los impactos anteriores. Excluyendo la salida de Telefónica El Salvador, el aumento de los accesos sería del 4,3%.

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de los dos últimos años a 31 de diciembre:

Accesos

Miles de accesos	2021	2022	%Var. reportada	%Var. Orgánica
Accesos de telefonía fija[1]	29.966,9	27.941,9	(6,8%)	(6,4%)
Banda ancha	25.833,3	26.303,9	1,8%	1,8%
UBB	22.281,8	23.757,7	6,6%	6,6%
FTTH	12.243,8	14.273,0	16,6%	16,6%
Accesos móviles	277.793,3	292.168,1	5,2%	5,8%
Prepago	129.675,7	129.685,7	0,0%	1,2%
Contrato	117.432,1	126.242,3	7,5%	7,7%
IoT	30.685,4	36.240,1	18,1%	18,1%
TV de Pago	11.111,7	10.586,5	(4,7%)	(4,7%)
Accesos minoristas	344.945,5	357.213,3	3,6%	4,1%
Accesos mayoristas	24.173,3	25.932,9	7,3%	7,3%
Accesos mayoristas fijos	3.694,5	3.665,7	(0,8%)	(0,8%)
Accesos mayoristas FTTH	2.988,0	3.211,7	7,5%	7,5%
Accesos mayoristas móviles	20.478,8	22.267,2	8,7%	8,7%
Total Accesos	**369.118,9**	**383.146,2**	**3,8%**	**4,3%**

Notas:
-La tabla incluye, respecto a 2021, los accesos de Telefónica El Salvador (1,8 millones de accesos totales a 31 de diciembre de 2021). La venta de Telefónica El Salvador concluyó el 13 de enero de 2022.
1. Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas. Para excluir el impacto de la venta de Telefónica El Salvador en el cálculo de las variaciones orgánicas, las cifras comparativas de 2021 excluyen los accesos de Telefónica El Salvador. La aportación al crecimiento reportado, expresada en p.p., es el resultado de dividir la cantidad de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra reportada del año anterior en cada epígrafe.

Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)

Miles de accesos	%Var. reportada	%Var. Orgánica	Telefónica El Salvador
Accesos de telefonía fija	(6,8%)	(6,4%)	—
Banda ancha	1,8%	1,8%	—
UBB	6,6%	6,6%	—
FTTH	16,6%	16,6%	—
Accesos móviles	5,2%	5,8%	(0,5)
Prepago	0,0%	1,2%	(0,4)
Contrato	7,5%	7,7%	(0,1)
IoT	18,1%	18,1%	—
TV de Pago	(4,7%)	(4,7%)	—
Accesos minoristas	**3,6%**	**4,1%**	**(0,5)**
Accesos mayoristas	**7,3%**	**7,3%**	**—**
Accesos mayoristas fijos	(0,8%)	(0,8%)	—
Accesos mayoristas FTTH	7,5%	7,5%	—
Accesos mayoristas móviles	8,7%	8,7%	—
Total Accesos	**3,8%**	**4,3%**	**(0,5)**

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

		% sobre Total Accesos	
Accesos	**Variación interanual**	**2021**	**2022**
Telefónica España	0,9%	10,9%	10,6%
Telefónica Reino Unido/VMED O2 UK [(1)]	3,1%	15,2%	15,1%
Telefónica Alemania	(2,6%)	13,6%	12,8%
Telefónica Brasil	13,7%	26,8%	29,3%
Telefónica HispAm	0,5%	29,9%	29,0%
Otras compañías	(6,6%)	3,7%	3,3%

Nota:
[(1)]Nuestro anterior segmento Telefónica Reino Unido fue reemplazado por nuestro nuevo segmento VMED O2 UK el 1 de junio de 2021.

La estrategia del Grupo se basa en captar clientes de valor en los mercados en los que opera.

Los **accesos móviles** ascienden a 292,2 millones a 31 de diciembre de 2022 y aumentan un 5,2% frente al mismo periodo de 2021 afectado por la inclusión de Oi y la salida de Telefónica El Salvador. Excluyendo la salida de Telefónica El Salvador, el incremento sería del 5,8%. El peso de los accesos de contrato supone el 49,3% de los accesos móviles excluyendo IoT (+1,8 p.p. interanualmente, +1,6 p.p. excluyendo el impacto de Telefónica El Salvador).

Los **accesos de banda ancha fija** se sitúan en 26,3 millones a diciembre de 2022, con un crecimiento del 1,8%. Los accesos de fibra (FTTH) a 31 de diciembre de 2022 se sitúan en 14,3 millones, creciendo un 16,6% con respecto a 31 de diciembre de 2021.

Los **accesos de televisión de pago** alcanzan 10,6 millones de clientes a 31 de diciembre de 2022, decreciendo un 4,7% interanual como resultado principalmente de menores accesos en Telefónica España.

Las tablas que se ven a continuación muestran la evolución estimada de las cuotas de mercado de líneas de Telefónica para el mercado de accesos móviles y de accesos de banda ancha fija de los últimos dos años.

Evolución posición competitiva

	Cuota de mercado móvil[1]	
Telefónica	**2021**	**2022**
España	27,6%	27,5%
Reino Unido[2]	30,1%	29,6%
Alemania	34,9%	34,2%
Brasil	33,1%	38,9%
Argentina	29,2%	28,5%
Chile	25,8%	25,5%
Perú	30,4%	29,0%
Colombia	26,0%	25,6%
Venezuela	54,7%	53,3%
México	19,5%	18,3%
Ecuador	31,5%	31,4%
Uruguay	29,1%	27,8%

1.Estimación interna en ambos años.
2. Se refiere a la cuota de mercado a septiembre 2021 y septiembre 2022 de VMO2.

	Cuota de BAF[1]	
Telefónica	**2021**	**2022**
España	35,3%	34,0%
Brasil	15,3%	14,6%
Argentina	11,7%	11,3%
Chile	29,8%	31,5%
Perú	61,0%	55,1%
Colombia	13,8%	15,1%

1. Estimación interna en ambos años.

1.10.2. Resultados consolidados 2022/2021

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidados del Grupo Telefónica de los ejercicios 2022 y 2021.

Resultados Consolidados	Año finalizado 31 de diciembre		Variación	
	2021	2022	2022 vs 2021	
Millones de euros	**Total**	**Total**	**Total**	**%**
Ventas y prestaciones de servicios	39.277	39.993	716	1,8%
Otros ingresos	12.673	2.065	(10.608)	(83,7%)
Aprovisionamientos	(12.258)	(12.941)	(683)	5,6%
Gastos de personal	(6.733)	(5.524)	1.209	(18,0%)
Otros gastos	(10.976)	(10.741)	235	(2,1%)
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	**21.983**	**12.852**	**(9.131)**	**(41,5%)**
Margen OIBDA	56,0%	32,1%		(23,8 p.p.)
Amortizaciones	(8.397)	(8.796)	(399)	4,8%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(6.748)	(6.731)	17	(0,2%)
Amortizaciones de derechos de uso	(1.649)	(2.065)	(416)	25,2%
RESULTADO OPERATIVO (OI)	**13.586**	**4.056**	**(9.530)**	**(70,1%)**
Margen OI	34,6%	10,1%		(24,4 p.p.)
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	(127)	217	344	c.s.
Resultado financiero neto	(1.364)	(1.313)	51	(3,7%)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	**12.095**	**2.960**	**(9.135)**	**(75,5%)**
Impuesto sobre beneficios	(1.378)	(641)	737	(53,5%)
RESULTADO DEL EJERCICIO	**10.717**	**2.319**	**(8.398)**	**(78,4%)**
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	8.137	2.011	(6.126)	(75,3%)
Atribuido a los intereses minoritarios	2.580	308	(2.272)	(88,0%)

c.s.: cambio de signo.

Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas

Las variaciones porcentuales interanuales señaladas en este documento como orgánicas o presentadas en términos orgánicos pretenden presentar variaciones interanuales sobre una base comparable, mediante la aplicación de un perímetro de consolidación constante, tipos de cambio constantes y aplicando otros ajustes específicos que se describen a continuación. Las variaciones orgánicas no deben ser evaluadas separadamente ni deben considerarse una alternativa a las variaciones reportadas.

A los efectos de este Informe, variación orgánica 2022/2021 se define como la variación reportada ajustada para excluir los impactos que se detallan a continuación:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2021 para los dos periodos, excepto para las operadoras de los países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela).

  La evolución de los tipos de cambio ha impactado positivamente en los resultados reportados de 2022, principalmente por la apreciación frente al euro del real brasileño.

  El efecto de los tipos de cambio suma 4,5 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas, 3,0 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA y 1,6 puntos porcentuales al resultado operativo en 2022.

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2022 y 2021. Los principales cambios son las salidas de Telefónica Reino Unido (previa al registro del negocio conjunto VMED O2 UK) y de las divisiones de Torres del Grupo Telxius en junio de 2021.

Para excluir el impacto de estos cambios de perímetro, la base comparativa de 2021 excluye los resultados de estos grupos.

Como se explica más adelante, el 50% de los resultados de VM02 computan en la variación orgánica del Grupo.

Tras su exclusión del perímetro de consolidación, la amortización de derechos de uso de activos de Telxius por parte de las operadoras del Grupo deja de eliminarse en el proceso de consolidación.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de negocios:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de negocios.

  En 2022 se excluye principalmente la plusvalía por la venta de activos de fibra óptica en Colombia (162 millones de euros) y la plusvalía por la venta de activos de fibra óptica en Reino Unido (20 millones de euros).

  En 2021 se excluyen las plusvalías de la constitución de VMO2 (4.460 millones de euros), de la venta de las divisiones de torres en Europa y Latinoamérica del Grupo Telxius (6.099 millones de euros), de la venta de las compañías derivadas de la constitución de FiBrasil (26 millones de euros), la venta del 60% de las acciones de InfraCo, SpA (274 millones de euros) y de la venta de Telefónica de Costa Rica (136 millones de euros).

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto en 2022 y 2021 de los gastos de reestructuración, principalmente aquellos relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España de 2021.

  La distribución por segmentos de los gastos de reestructuración es la siguiente (impactos en OIBDA y resultado operativo):

Millones de Euros	2021	2022
Telefónica España	1.382	57
Telefónica Alemania	22	16
Telefónica HispAm	174	98
Otras compañías	85	8
Total gastos por reestructuración	**1.663**	**179**

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** en la variación orgánica se excluye la variación reportada de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela). En términos reportados en 2022, las ventas han aumentado en 27 millones de euros, y el OIBDA, el resultado operativo y el OIBDA-CapEx de estas compañías se ha reducido en 13 millones de euros, 86 millones de euros y 35 millones de euros, respectivamente, en comparación con 2021.

- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos:** se excluye en 2022 el deterioro de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina por importe de 77 millones de euros. En 2021 se excluye el deterioro de fondo de comercio por importe de 416 millones de euros principalmente por Telefónica del Perú.

- **Decisión judicial PIS/COFINS:** se excluye de la variación orgánica el impacto positivo de la decisión del Tribunal Supremo de Brasil de reconocer el derecho a deducir el impuesto estatal de productos y servicios (ICMS) del cálculo de la base del programa de integración social (PIS/COFINS) por importe de 243 millones de euros de impacto en OIBDA en el 2021.

- **Adquisición de espectro:** la variación orgánica de CapEx excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico en 2022 y 2021.

  En 2022, estas adquisiciones ascienden a 173 millones de euros, de los cuales 125 millones corresponden a Colombia Telecomunicaciones, 35 millones a Telefónica Brasil, 8 millones a Telefónica Argentina y 5 millones a Telefónica Uruguay.

  En 2021, estas adquisiciones ascendieron a 1.704 millones de euros, de los que 706 millones corresponden a Telefónica Brasil, 515 millones de euros a Telefónica Reino Unido (adquisiciones previas a la constitución de la JV VMED O2 UK), 352 millones de euros a Telefónica España y 131 millones de euros a Telefónica Chile.

- **Otros ajustes:** se excluye en la variación orgánica lo siguiente:

  En 2022: i) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (siguiendo el contrato con AT&T de 2019), que asciende a 24 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo; y otros ajustes por importe de 6 millones de euros.

  En 2021: i) el impacto de la provisión de determinadas contingencias tributarias y regulatorias en Telefónica Brasil por importe de 154 millones de euros de impacto negativo en OIBDA, (ii) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (siguiendo el contrato con AT&T de 2019), que asciende a 88 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo; y (iii) las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (44 millones de euros de impacto en OIBDA).

Las variaciones reportadas y orgánicas 2022/2021 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-CapEx, se muestran a continuación:

TELEFÓNICA 2022	Variación interanual	
	% Var. reportada	% Var. orgánica
Ventas y prestaciones de servicios	1,8%	4,0%
Otros ingresos	(83,7%)	12,8%
Aprovisionamientos	5,6%	8,3%
Gastos de personal	(18,0%)	3,9%
Otros gastos	(2,1%)	1,7%
OIBDA	**(41,5%)**	**3,0%**
Amortizaciones	4,8%	(1,3%)
Resultado operativo	**(70,1%)**	**15,4%**
CapEx	(19,9%)	4,6%
OIBDA-CapEx	**(52,2%)**	**1,8%**

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas explicados anteriormente. La aportación al crecimiento reportado, expresada en puntos porcentuales, es el resultado de dividir el importe de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a los dos periodos) entre la cifra consolidada reportada del año anterior en cada epígrafe.

TELEFÓNICA 2022	Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)								
	Efecto tipo de cambio	Cambio Perímetro	Resultado en venta de negocios	Gastos reestruc-turación	Var. reportada de países con hiperinfla-ción	Deterioro de fondo de comercio y otros activos	Decisión judicial PIS/ COFINS	Adquisición de espectro	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	4,5	(7,1)	—	—	0,1	—	—	—	—
Otros ingresos	0,6	(0,6)	(85,3)	—	0,1	—	—	—	—
Aprovisionamientos	3,3	(7,7)	—	—	0,0	—	—	—	—
Gastos de personal	3,1	(3,3)	—	(22,0)	0,6	—	—	—	—
Otros gastos	5,0	(6,3)	0,1	(0,0)	0,1	(2,9)	2,2	—	(1,8)
OIBDA	**3,0**	**(4,5)**	**(49,2)**	**6,8**	**(0,1)**	**1,4**	**(1,1)**	**—**	**0,9**
Amortizaciones	5,3	1,3	—	—	0,9	—	—	—	(0,8)
Resultado operativo	**1,6**	**(8,2)**	**(79,6)**	**10,9**	**(0,6)**	**2,3**	**(1,8)**	**—**	**1,9**
CapEx	4,2	(13,6)	—	—	0,3	—	—	(17,7)	—
OIBDA-CapEx	**2,4**	**(0,1)**	**(73,5)**	**10,1**	**(0,2)**	**2,1**	**(1,7)**	**8,8**	**1,3**

1.10.3. Análisis de los resultados

Ventas netas y prestaciones de servicios (ingresos), en 2022 alcanzan 39.993 millones de euros, incrementando en términos reportados un 1,8% interanual, impactado por el efecto positivo del tipo de cambio, principalmente por la apreciación frente al euro del real brasileño (+4,5 p.p.), a pesar de los cambios de perímetro de consolidación (-7,1 p.p.), relacionado principalmente con la salida de las entidades que componían el segmento Telefónica Reino Unido el 1 de junio 2021. En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2 en los años 2021 y 2022, los ingresos crecerían un 4,0%, gracias al crecimiento positivo de los ingresos del servicio (+3,2%), debido a Telefónica Brasil, Telefónica Alemania y Telefónica Hispam.

Otros ingresos incluye principalmente los trabajos realizados para el inmovilizado y los resultados por enajenación de activos. En el 2022, los otros ingresos ascendieron a 2.065 millones de euros comparados con 12.673 millones registrados en el mismo periodo del 2021 debido principalmente a la plusvalía derivada de la venta del negocio de torres de Telxius (6.099 millones de euros), la constitución de VMO2 (4.460 millones de euros), la venta del 60% de InfraCo, SpA en Chile (274 millones de euros), la venta de Telefónica Costa Rica a Liberty Global (136 millones de euros) y la constitución de FiBrasil en Brasil (26 millones de euros). En 2022 se registra la plusvalía de la venta de activos de fibra óptica de Colombia (162 millones de euros) y la venta de activos de

fibra óptica en Reino Unido (20 millones de euros). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2 en el 2021 y 2022, los otros ingresos crecerían un 12,8%.

El **total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) ascendió a 29.206 millones de euros en 2022, disminuyendo un 2,5% en términos reportados respecto a 2021. Este decrecimiento está principalmente impactado por los cambios en el perímetro de consolidación (-6,2 p.p.), principalmente la salida de Telefónica Reino Unido del perímetro de consolidación el 1 de junio de 2021, y por los menores gastos de reestructuración (-5,0 p.p.), parcialmente compensado por el impacto del tipo de cambio (+3,9 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2, el total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos crecería en un 5,0%. La evolución de estos gastos se explica a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 12.941 millones de euros en 2022, incrementando un 5,6% respecto a 2021 en términos reportados, afectados por el impacto del tipo de cambio (+3,3 p.p.) a pesar de los cambios en el perímetro de consolidación (-7,7 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2, los aprovisionamientos se incrementarían un 8,3% interanual por mayores costes de terminales por la mayor actividad comercial.

- Los **gastos de personal** alcanzaron 5.524 millones de euros en 2022, decreciendo un 18,0% en términos reportados respecto a 2021, afectados por los menores gastos de reestructuración (-22,0 p.p.) y por los cambios en el perímetro de consolidación (-3,3 p.p.) y parcialmente compensados por el impacto de los tipos de cambio (+3,1 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2, los gastos de personal se incrementarían un 3,9% interanual por mayores gastos en Alemania y Brasil.

  La plantilla promedio de 2022 decrece un 4,8 % interanual, situándose en 102.563 empleados, afectada por la desconsolidación de las compañías que conformaban el antiguo segmento Telefónica Reino Unido desde junio de 2021.

- **Otros gastos** se situaron en 10.741 millones de euros en 2022, disminuyendo un 2,1% en términos reportados. Esta evolución se debe principalmente a los cambios en el perímetro de consolidación (-6,3 p.p.), parcialmente compensado por el impacto del tipo de cambio (+5,0 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2, los otros gastos se incrementarían un 1,7% interanual por mayores gastos en España y Alemania.

Como resultado de lo anterior, el OIBDA en 2022 asciende a 12.852 millones de euros comparado con 21.983 en el 2021, fuertemente afectado por plusvalías por venta de negocios registrados en 'Otros ingresos' en 2021 (-49,2 p.p.), cambios en el perímetro de consolidación (-4,5 p.p.), compensándose en parte por menores gastos de reestructuración en el 2022 (+6,8 p.p.), y el efecto positivo de los tipos de cambio (+3,0 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50 % de VMO2 en el 2021 y 2022, el OIBDA incrementaría un 3,0% interanual.

La **amortización del inmovilizado** asciende a 8.796 millones de euros en el 2022, incrementando un 4,8% afectado principalmente por el impacto del tipo de cambio (+5,3 p.p.) así como por los cambios en el perímetro de consolidación (+1,3 p.p.) como consecuencia de la venta de las divisiones de torres de telecomunicaciones en 2021, lo que provoca un incremento en las amortizaciones de derechos de uso.

En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50 % de VMO2 en 2021 y 2022, la amortización del inmovilizado disminuiría un 1,3% interanual.

El **resultado operativo (OI)** del año 2022 asciende a 4.056 millones de euros comparados con 13.586 millones de euros registrados en el 2021, fuertemente afectado por las plusvalías por venta de negocios comentadas anteriormente (-79,6 p.p.) y los cambios en el perímetro de consolidación (-8,2 p.p.), parcialmente compensado por menores gastos de reestructuración en el 2022 (+10,9 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50 % de VMO2 2021 y 2022, el resultado operativo crecería un 15,4 % interanual como resultado del crecimiento en ingresos en todos los segmentos.

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2022 alcanzan un resultado positivo de 217 millones de euros comparado con un resultado negativo de 127 millones de euros en 2021 principalmente debido a los resultados de VM02, afectados por el cambio en el valor de los derivados.

El **resultado financiero neto** en 2022 ascienden a 1.313 millones de euros, disminuyendo en 51 millones de euros frente a 2021 debido fundamentalmente a los ingresos extraordinarios relacionados con los intereses de demora por litigios fiscales en España pagados por la Administración española, que más que compensa el incremento de los gastos por la subida de tipos de interés y apalancamiento en la deuda denominada en reales brasileños.

El **gasto por impuesto** asciende a 641 millones de euros en 2022, disminuyendo en comparación con 2021 (1.378 millones de euros) en 737 millones de euros , debido principalmente al registro de gastos extraordinarios en 2021, (entre otros registro de actas de inspección fiscal en España), junto con los efectos en 2022 de la desconsolidación de Reino Unido en junio 2021, el resultado positivo del cierre de la inspección fiscal en Alemania en 2022 y la simplificación societaria ejecutada en Brasil en 2022, entre otros.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** alcanza 2.011 millones de euros en 2022 (8.137 millones de euros en 2021).

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 308 millones de euros en 2022 (2.580 millones de euros en el mismo periodo de 2021). La variación se debe principalmente una disminución en el resultado atribuido a los intereses minoritarios de Telxius, que completó la venta de las divisiones de torres de Europa y Latinoamérica en 2021.

El **CapEx** totaliza 5.819 millones de euros en el 2022, disminuyendo un 19,9% interanual en términos reportados, impactado por la menor compra de espectro en el 2022 (-17,7 p.p.) y los cambios en el perímetro de consolidación (-13,6 p.p.), compensándose parcialmente por el impacto del tipo de cambio (+4,2 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2 en el 2021 y 2022 el CapEx aumenta un 4,6% interanual.

El **OIBDA-CapEx** se sitúa en 7.033 millones de euros en 2022, comparado con 14.716 en 2021 (-52,2%), fuertemente afectado por las plusvalías de venta de negocios comentadas anteriormente (-73,5 p.p.), parcialmente compensado por los menores gastos de reestructuración (+10,1 p.p.), el efecto positivo de menor compra de espectro (+8,8 p.p.), por el mayor registro del deterioro del fondo de comercio en 2021 que el registro del deterioro de activos en el 2022 (+2,1 p.p.), y el impacto del tipo de cambio (+2,4 p.p.). En términos orgánicos, como se explica anteriormente, considerando el 50% de VMO2 en 2021 y 2022, el OIBDA-CapEx crecería un 1,8% interanual.

1.10.4. 2022/2021 Resultados por segmentos

TELEFÓNICA ESPAÑA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica España en los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2021	2022	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	8.376,3	8.102,3	(3,3%)
Banda ancha	5.874,9	5.854,5	(0,3%)
FTTH	4.847,6	5.042,2	4,0%
Accesos móviles	18.484,6	19.347,3	4,7%
Prepago	752,5	796,0	5,8%
Contrato	15.210,7	15.099,5	(0,7%)
IoT [2]	2.521,5	3.451,8	36,9%
TV de Pago	3.716,4	3.526,3	(5,1%)
Accesos minoristas	36.460,9	36.838,9	1,0%
Accesos mayoristas	3.674,3	3.653,6	(0,6%)
Accesos mayoristas FTTH	2.982,0	3.206,1	7,5%
Total accesos	**40.135,2**	**40.492,6**	**0,9%**

Notas:
1. Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.
2. Los accesos de 2022 incluyen una regularización al alza de aproximadamente 500 mil accesos en marzo de 2022.

En mayo de 2022 se presentó miMovistar, un nuevo portfolio global para el gran público mediante el cual los clientes pueden elegir aquellos productos y servicios que necesiten, de una manera sencilla, personalizable y flexible. La propuesta es la evolución natural de Movistar Fusión, el producto de referencia de Movistar en los últimos 10 años.

El portfolio parte de la conectividad (Internet, voz y datos) a la que, si el cliente quiere, se le pueden ir sumando módulos que incluyan una oferta de contenidos de televisión y los servicios de valor añadido como, inicialmente, salud, *gaming* y seguridad, para construir la fórmula más completa y adaptada que el cliente quiera. La Compañía integrará en el futuro más servicios dentro del ecosistema miMovistar, como, por ejemplo, Movistar Car/Moto, Movistar Money, Seguro de Hogar y Energía, además de opciones adicionales de conectividad.

Con este nuevo movimiento, Telefónica España responde a las necesidades derivadas de la transformación del mercado y de un consumidor que demanda flexibilidad y personalización, tanto en los servicios de conectividad como en los de contenidos o en servicios relevantes para su vida, pudiendo controlar los costes.

Además, cualquiera de las opciones de conectividad de miMovistar incluye también un dispositivo sin coste para el cliente, cuyo catálogo va en función de su elección y que incluye, además de *smartphones, Smart TV, tablets,* ordenadores portátiles o relojes inteligentes.

Los actuales clientes de Fusión pueden optar por seguir con su actual tarifa o pasarse a miMovistar y adaptarla a lo que ellos elijan.

Por otro lado, destacar que la inversión en la red móvil 5G hace posible que se alcance ya el 85% de cobertura poblacional a 31 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, durante el año 2022, Telefónica España ha seguido mejorando en las propuestas de su oferta para fortalecer su relación con los clientes y llegar a nuevos segmentos. A destacar:

- **Solar 360:** *joint venture* entre Repsol y Telefónica España para desarrollar el autoconsumo fotovoltaico. La nueva compañía comenzó a operar en junio de 2022 con el lanzamiento de Solar 360, ofreciendo soluciones integrales de autoconsumo a clientes particulares, comunidades de vecinos y empresas, tanto pymes como grandes compañías, mediante la instalación de paneles solares.
- **Movistar Prosegur Alarmas,** la *joint venture* de Prosegur y Telefónica España, alcanza a 31 de diciembre de 2022 los 445 mil clientes.

Telefónica España gestionó 40,5 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2022, aumentando un 0,9% comparado con el 31 de diciembre de 2021 como resultado del aumento de los accesos de IoT.

La **Oferta Convergente (residencial y pymes)** alcanzó 4,5 millones de clientes a 31 de diciembre de 2022, presentando un decrecimiento interanual del 2,2%.

Los **accesos de telefonía fija** minorista alcanzaron 8,1 millones, disminuyendo un 3,3% respecto a 31 de diciembre de 2021, con una pérdida neta de 274 mil accesos en 2022.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** alcanzaron 5,9 millones de clientes (-0,3% interanual), presentando una pérdida neta de 20 mil accesos en 2022.

Los **accesos de fibra minorista (FTTH)** se sitúan en 5,0 millones a 31 de diciembre de 2022 (+4,0% respecto a 31 de diciembre de 2021) y suponen ya el 86,1% de los accesos de banda ancha (+3,6 p.p. interanual), con una ganancia neta de 195 mil accesos en 2022. A 31 de diciembre de 2022, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 28,0 millones de unidades inmobiliarias, 1,1 millones más que a 31 de diciembre de 2021.

La planta total de **accesos móviles** se sitúa en 19,3 millones a 31 de diciembre de 2022, aumentando un 4,7% respecto a 31 de diciembre de 2021 como resultado del aumento de los accesos de IoT (+36,9% interanual incluyendo una regularización al alza de 500 mil accesos en marzo de 2022) y del prepago (+5,8% interanual), con una caída del contrato (-0,7% interanual).

Los **accesos de televisión de pago** totalizan 3,5 millones a 31 de diciembre de 2022, reduciéndose un 5,1 % interanualmente por mayor penetración de clientes con ofertas convergentes sin TV asociado.

Los **accesos mayoristas** ascienden a 3,7 millones de clientes a 31 de diciembre de 2022, decreciendo un 0,6% interanualmente, con un crecimiento de los accesos mayoristas de fibra de un 7,5% interanual (un 87,8% del total accesos mayoristas a 31 de diciembre de 2022, respecto al 81,2% del mismo periodo de 2021).

La siguiente tabla muestra los resultados de Telefónica España en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA ESPAÑA	2021	2022	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	12.417	12.497	0,6%	0,6%
Venta de terminales móviles	400	548	37,4%	37,4%
Importe neto de la cifra de negocios ex-venta de terminales móviles	**12.017**	**11.948**	**(0,6%)**	**(0,6%)**
Minoristas	9.699	9.662	(0,4%)	(0,4%)
Mayoristas y otros	2.318	2.286	(1,4%)	(1,4%)
Otros ingresos	664	803	20,9%	20,9%
Aprovisionamientos	(4.636)	(5.008)	8,0%	8,0%
Gastos de personal	(3.201)	(1.765)	(44,9%)	(6,1%)
Otros gastos	(1.867)	(1.939)	3,9%	6,4%
OIBDA	**3.377**	**4.588**	**35,9%**	**(3,3%)**
Amortizaciones	(2.153)	(2.157)	0,2%	0,2%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.807)	(1.747)	(3,3%)	(3,3%)
Amortizaciones de derechos de uso	(346)	(410)	18,3%	18,3%
Resultado Operativo (OI)	**1.224**	**2.431**	**98,6%**	**(6,1%)**
CapEx	1.815	1.550	(14,6%)	5,9%
OIBDA-CapEx	1.562	3.038	94,5%	(7,3%)

Notas:
1.Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2022/2021 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados, y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

TELEFÓNICA ESPAÑA 2022	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Reestructuración canal de España	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	0,6%	0,6%	—	—	—
Otros ingresos	20,9%	20,9%	—	—	—
Aprovisionamientos	8,0%	8,0%	—	—	—
Gastos de personal	(44,9%)	(6,1%)	—	(41,4)	—
Otros gastos	3,9%	6,4%	(2,3)	—	—
OIBDA	**35,9%**	**(3,3%)**	**1,3**	**39,2**	**—**
Amortizaciones	0,2%	0,2%	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	**98,6%**	**(6,1%)**	**3,6**	**108,2**	**—**
CapEx	(14,6%)	5,9%	—	—	(19,4)
OIBDA-CapEx	**94,5%**	**(7,3%)**	**2,8**	**84,8**	**22,5**

Análisis de los resultados

En 2022 los **ingresos** de Telefónica España ascendieron a 12.497 millones de euros con un crecimiento de 0,6% interanual tanto en términos reportados como orgánicos. Este comportamiento se ve empujado por los ingresos por venta de terminales gracias a que, desde abril de 2021, el portfolio incluye varios dispositivos como parte del paquete *(smartphones* 5G de diferentes marcas, *Smart TV, tablet,* portátil, etcétera). La evolución del importe neto de la cifra de negocios excluyendo la venta de terminales móviles se detalla a continuación:

- Los **ingresos minoristas** (9.662 millones de euros en 2022) decrecen un 0,4% interanual tanto en términos reportados como orgánicos, debido al resultado de la reducción de la base de clientes, parcialmente compensado por mayores ingresos de TI debido a la mayor demanda de proyectos de digitalización en el segmento B2B.
- Los **ingresos mayoristas y otros** (2.286 millones de euros en 2022) decrecen un 1,4% interanual tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente por la disminución de los ingresos de tráfico fijo, los ingresos de interconexión móvil por menores tarifas de interconexión móvil y el impacto de la menor disponibilidad de contenidos de LaLiga en la oferta mayorista desde mediados de agosto, parcialmente compensados por una importante recuperación de los ingresos de *roaming-in,* llegando a niveles pre-pandemia y crecimiento de los ingresos de OMVs.

El **total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) ascendieron a 8.712 millones de euros en 2022, disminuyendo un 10,2% en términos reportados respecto a 2021. Esta evolución está principalmente impactada por las reestructuraciones acontecidas en el 2021 (1.382 millones de euros). En términos orgánicos, los gastos crecerían en un 4,6%.

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 5.008 millones de euros en 2022, incrementando un 8,0% respecto a 2021 tanto en términos reportados como orgánicos, principalmente afectados por mayores costes de terminales en el año (de campañas comerciales con terminales gratuitos), así como al crecimiento de los gastos asociados al crecimiento de los ingresos de TI.
- Los **gastos de personal** se situaron en 1.765 millones de euros en 2022, reduciéndose un 44,9% respecto a 2021 en términos reportados, afectados por el plan de reestructuración del 2021 (1.382 millones de euros). En términos orgánicos, los gastos de personal se reducirían un 6,1% interanual gracias a los ahorros asociados al último plan de reestructuración.
- Los **otros gastos** se situaron en 1.939 millones de euros en 2022, incrementando un 3,9% respecto a 2021 en términos reportados, principalmente impactados por la reestructuración para la optimización de la red de distribución, 44 millones de euros en el 2021 (-2,3 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos se incrementarían un 6,4% interanual, afectados principalmente por el mayor coste de energía.

El OIBDA de 2022 alcanzó 4.588 millones de euros con un incremento interanual del 35,9% en términos reportados (-3,3% interanual en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.157 millones de euros en 2022, aumentando un 0,2% interanualmente tanto en términos reportados como orgánicos.

El **Resultado Operativo (OI)** ascendió a 2.431 millones de euros en 2022, con un aumento interanual del 98,6% en términos reportados. La variación interanual está impactada por la mayor provisión de reestructuración en 2021 que en 2022 (+108,2 p.p.), así como por la optimización de la red de distribución en el 2021 (+3,6 p.p.). Excluyendo dichos impactos, el decrecimiento sería del 6,1%. La variación interanual orgánica está impactada por menores ingresos del servicio y mayores costes por energía registrados durante la mayor parte del año.

VMO2

Después de la aprobación final de la CMA para la *joint venture* entre Telefónica y Liberty Global, a 1 de junio de 2021 el anterior segmento Telefónica Reino Unido fue reemplazado por el nuevo segmento Virgin Media O2 UK (VMO2). Telefónica dejó de consolidar los resultados de las compañías de Telefónica Reino Unido en sus resultados consolidados y según lo establecido en la normativa contable para negocios conjuntos empezó a registrar los resultados de VMO2 bajo el método de puesta en equivalencia. A partir del 1 de junio de 2021, a efectos de los resultados consolidados del Grupo, la participación de Telefónica en los resultados de VMO2 se presenta en una única línea de la cuenta de resultados en 'Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia'. Sin embargo, en la explicación del segmento VMO2, la información se presenta bajo criterio de gestión, es decir, al 100%. La participación de Telefónica en VMO2 es en la actualidad del 50%.

La información de este segmento en términos reportados se refiere al período de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022, comparativo con el periodo de 1 de junio de 2021 a 31 de diciembre de 2021. Ver información adicional en: Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados. "Acuerdo entre Telefónica y Liberty Global plc para unir sus negocios en el Reino Unido".

Tras el primer ejercicio completo desde la formación de VMO2, la compañía continúa en el proceso de integración e innovando al mismo tiempo que invierte fuertemente para expandir y actualizar sus redes de fibra y 5G para brindar conectividad de máxima calidad a cada vez más regiones del país.

La actualización de velocidad FTTP de la red existente se está acelerando después de la finalización de las pruebas en el primer trimestre de 2022, allanando el camino para el despliegue planificado de fibra en toda la red fija que comenzó en el último trimestre del 2022 y se espera que finalizará en 2028.

El despliegue del proyecto *Lightning* acumula ya 2,9 millones de accesos, lo que refuerza aún más el liderazgo *gigabit* de VMO2 en el Reino Unido con velocidades de 1,1 Gbps ofrecidas en toda su planta de 16,1 millones de hogares.

El 29 de julio de 2022, T. Infra, Liberty Global plc ("Liberty Global") e InfraVia Capital Partners ("InfraVia") alcanzaron un acuerdo para el establecimiento de una empresa conjunta que desplegará fibra hasta el hogar (FTTH) a 5 millones de hogares en el Reino Unido, a los que actualmente no llega la red de VMO2, con la posibilidad de ampliarla a otros 2 millones de hogares. La red de fibra ofrecerá acceso mayorista a proveedores de servicio de telecomunicaciones, con VMO2 actuando como cliente principal, además de proporcionar una serie de servicios técnicos. Liberty Global y Telefónica tienen conjuntamente el 50% de la joint venture a través de una empresa holding e Infravia el otro 50%.

VMO2 lanzó *Better Connections Plan,* su primera estrategia de sostenibilidad como *joint business* el 22 de mayo del 2022 con el compromiso de reducir las emisiones de carbono, defender la economía circular, como reciclar dispositivos y donar teléfonos inteligentes y tabletas, y apoyar a la sociedad. La empresa tiene un compromiso ambicioso de lograr cero emisiones netas de carbono en todas sus operaciones, productos y cadena de suministro para fines de 2040, 10 años antes del Acuerdo de París y el objetivo del Reino Unido de alcanzar cero emisiones netas para 2050.

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en VMO2 del 2022 en comparación con el 2021:

ACCESOS

Miles de accesos	2021	2022	%Var.Reportada
Banda ancha	5.626,7	5.661,6	0,6%
UBB	5.596,8	5.653,8	1,0%
Accesos móviles	32.276,8	33.831,3	4,8%
Prepago	8.119,1	7.968,3	(1,9%)
Contrato	15.938,1	16.087,6	0,9%
IoT	8.219,7	9.775,5	18,9%
Accesos minoristas	46.021,1	46.926,8	2,0%
Accesos mayoristas	9.966,6	10.818,6	8,5%
Total accesos	**55.987,8**	**57.745,4**	**3,1%**

Los **accesos totales** crecieron un 3,1% a nivel interanual y se situaron en 57,7 millones a 31 de diciembre de 2022, principalmente por el incremento en la base de accesos móviles, que creció un 4,8% hasta alcanzar los 33,8 millones de clientes.

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 0,9% interanual y alcanzaron los 16,1 millones con una ganancia neta de 149,5 miles de nuevos accesos el año 2022. El *churn* permaneció en niveles bajos.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 1,9% interanualmente y alcanzaron 8,0 millones de clientes con una pérdida neta de 150,8 miles de accesos en el año 2022.

Los accesos móviles IoT crecieron un 18,9% interanualmente y alcanzaron los 9,8 millones de accesos impulsados por el despliegue en el programa de *Smart Metering*.

Los accesos de banda ancha crecieron un 0,6% interanualmente y alcanzaron 5,7 millones de accesos con una ganancia neta de 34,9 miles de nuevos accesos en 2022, si bien los accesos de UBB crecieron un 1,0% interanualmente con una ganancia neta de 57,0 mil nuevos accesos en el año 2022, apoyado en el aumento de la demanda por mayores velocidades. La velocidad media de la banda ancha de la compañía es de 301 Mbps y ha aumentado un 41% interanual, cinco veces más alta que el promedio nacional.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados del negocio del segmento VMO2 de los últimos dos años. El 2022 considera los resultados de VMO2 desde el 1 de enero del 2022 y el 2021 considera los resultados desde el 1 de junio de 2021 (fecha en la que se constituyó VMO2).

Millones de euros

VMO2	1 de junio a 31 diciembre 2021	Diciembre 2022	% Var. Orgánica
Ventas y prestación de servicios	7.223	12.155	0,0%
Negocio Móvil	**4.122**	**6.938**	**1,7%**
Ingresos de venta de terminales	1.234	1.894	(0,9%)
Negocio Fijo	**2.782**	**4.639**	**(3,4%)**
Otros	**319**	**578**	**8,0%**
Otros ingresos	290	551	13,6%
Aprovisionamientos	(2.601)	(4.019)	(5,1%)
Gastos de personal	(786)	(1.348)	(4,2%)
Otros gastos	(1.676)	(2.938)	2,3%
OIBDA	2.450	4.401	6,3%
Amortizaciones	(2.395)	(4.170)	1,3%
Resultado operativo	**55**	**231**	**147,8%**
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	—	1	
Ingresos financieros	27	24	
Gastos financieros	(504)	(1.020)	
Ganancias netas realizadas y no realizadas de instrumentos derivados (1)	489	2.567	
Diferencias de cambio y variación del valor razonable de derivados	(367)	(1.296)	
Resultado financiero neto	**(355)**	**275**	
Resultado antes de impuestos	**(300)**	**507**	
Resultado Neto	**(235)**	**492**	
CapEx	**1.508**	**2.707**	
OIBDA-CapEx	**942**	**1.694**	

(1) VMO2 contrató varios instrumentos derivados para gestionar la exposición a tipos de interés y la exposición a divisas. En general, VMO2 no aplica contabilidad de coberturas a sus instrumentos derivados. En consecuencia, los cambios en los valores razonables de la mayoría de sus derivados se registran en el resultado financiero de su cuenta de resultados consolidada.

Análisis de los resultados

Los cambios interanuales se explican principalmente por el hecho de que los resultados del segmento VMO2 para 2022 incluyen los resultados de VMO2 para todo el año, mientras que los resultados del segmento VMO2 para 2021 incluyen los resultados de VMO2 solo para siete meses. Además, los resultados de 2021 se vieron afectados negativamente por los costes de reestructuración e integración incurridos en relación con la incorporación de VMO2. Dado que ambos períodos no son completamente comparables, las explicaciones a continuación analizan los factores impulsores de los resultados de 2022 y 2021 por separado.

A continuación, se detalla la evolución de los resultados del 100 % de VMO2 en términos orgánicos, considerando siete meses de VMO2 en 2021 y el total año 2022.

En el año 2022, los **ingresos** ascendieron a 12.155 millones de euros con un crecimiento plano (0,0%) en términos orgánicos, principalmente por la situación macroeconómica del país que compensa con la subida de precios.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascienden a 6.938 millones de euros en el año 2022, incluyendo 1.894 millones de euros de ingresos de venta de terminales, creciendo un 1,7% en términos orgánicos, resultado de la subida de precios y de la recuperación de los ingresos de *roaming*.
- Los **ingresos del negocio fijo** ascienden a 4.639 millones de euros en el año 2022, decreciendo un 3,4% en términos orgánicos, debido a una disminución de ARPU fijo del consumidor impactado por la situación macroeconómica y la continua caída en el negocio fijo de empresas.
- **Otros ingresos** ascienden a 578 millones de euros en el año 2022, creciendo un 8,0% en términos orgánicos, gracias al crecimiento de los productos digitales.

El **total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) ascendieron a 8.305 millones de euros en 2022. En términos orgánicos, los gastos disminuyen un 2,4%, principalmente impactado por la realización de sinergias y otras eficiencias de costes, resultado de la creación de la joint-venture, que compensan las tendencias inflacionarias.

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 4.019 millones de euros en 2022, disminuyendo un 5,1% a 2021 en términos orgánicos, afectados positivamente por la realización de sinergias, principalmente por la migración del contrato MVNO de Virgin Mobile así como otras eficiencias en costes.
- Los **gastos de personal** se situaron en 1.348 millones de euros en 2022, decreciendo un 4,2% respecto a 2021 en términos orgánicos por la realización de sinergias resultado de la formación de la joint venture, a través de la ejecución de planes de reestructuración con el objetivo de ofrecer un modelo operativo único y una empresa más ágil.
- Los **otros gastos** se situaron en 2.938 millones de euros en 2022, incrementando un 2,3 % respecto a 2021 en términos orgánicos, afectados por tensiones inflacionarias, principalmente el aumento de los precios de la energía.

El OIBDA en el año 2022 alcanzó 4.401 millones de euros, creciendo interanualmente un 6,3% en términos orgánicos.

Las **amortizaciones** ascendieron a 4.170 millones de euros en el año 2022, creciendo un 1,3% interanualmente en términos orgánicos.

El **Resultado Operativo (OI)** ascendió a 231 millones de euros en el año 2022, creciendo un 147,8% interanual en términos orgánicos gracias fundamentalmente a las sinergias realizadas, la recuperación del *roaming,* la subida de precios en el negocio fijo y móvil, así como diversas eficiencias en costes que amortiguan las actuales presiones inflacionarias.

TELEFÓNICA ALEMANIA

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Alemania de los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2021	2022	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	2.179,6	2.211,6	1,5%
Banda ancha	2.262,3	2.294,2	1,4%
UBB	1.856,8	1.939,1	4,4%
Accesos móviles	45.693,6	44.306,6	(3,0%)
Prepago	18.973,0	16.274,8	(14,2%)
Contrato	25.107,8	26.336,2	4,9%
IoT	1.612,8	1.695,7	5,1%
Accesos minoristas	50.219,3	48.891,6	(2,6%)
Total accesos	**50.219,3**	**48.891,6**	**(2,6%)**

Notas:
1.Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

En 2022, Telefónica Alemania se ha beneficiado del fuerte impulso operativo y financiero sostenido. La compañía continúa expandiendo su participación en el mercado móvil en un entorno racional pero dinámico gracias a la solidez del negocio basado en la marca O2 incluyendo una fuerte demanda de los clientes por la innovadora tarifa "O2 Grow", paridad de la red y el liderazgo ESG.

En 2022, los principales hitos de Telefónica Alemania son:

- Continuación del buen momento comercial; aumento de la ganancia neta de contrato hasta 1,2 millones de nuevos clientes impulsada por el porfolio *O2 Free* y las nuevas tarifas *O2 Grow*.
- Telefónica Alemania ha completado con éxito su programa de 'Inversión para el crecimiento' de tres años, logrando un excelente progreso en la modernización de la red y en el despliegue de la red 5G, además de cumplir con las obligaciones de cobertura del regulador alemán. La cobertura de la población 5G de Telefónica Alemania superó el 80 % a finales de año, superando significativamente su objetivo inicial. La compañía apunta a más del 90 % de cobertura para finales de 2023 y bien encaminado para ofrecer cobertura 5G a nivel nacional a más tardar finales de 2025.

Los **accesos totales** decrecieron un 2.6% a nivel interanual y se situaron en los 48,9 millones en 2022, explicado principalmente por la caída del 3,0% en los clientes móviles (44,3 millones de clientes).

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 4,9% a nivel interanual y alcanzaron los 26,3 millones de clientes, incrementando el peso hasta el 59,4% sobre la base total móvil. La ganancia neta alcanzó 1,2 millones de accesos, reflejando la sostenida demanda del porfolio *O2 Free* y la sólida contribución de las marcas asociadas. El *churn* de contrato fue de 1,3% en 2022 (+0,1 p.p. interanual) gracias a la calidad de la red y a la fuerte tracción comercial de la marca O2 a pesar de verse afectado por el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas (EECC), ya que los clientes de contrato pueden finalizar su contrato en cualquier momento.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 14,2% interanualmente hasta llegar a los 16,3 millones de clientes. Esta caída se explica por un ajuste técnico realizado en diciembre 2022 en la base de clientes sin impacto en los ingresos, como resultado de la introducción de una definición más estricta del criterio de actividad de la tarjeta SIM y por la continuada tendencia de migración de clientes de prepago a contrato en el mercado alemán que conlleva a una ganancia neta negativa de 2.7 millones de clientes de prepago en 2022.

Los **accesos de banda ancha** se mantienen en 2,3 millones de clientes (+1,4% interanual), con una ganancia neta de 31,9 mil accesos en 2022, lo que refleja el éxito del portfolio de tarifas *O2 myHome,* destacando la alta velocidad ofrecida por el cable y la conexión de fibra, así como la demanda por parte de los clientes del producto FMS (Sustitución Fijo Móvil).

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Alemania en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA ALEMANIA	2021	2022	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	7.765	8.224	5,9%	5,9%
Negocio móvil	**6.942**	**7.394**	**6,5%**	**6,5%**
Ingresos de terminales	1.450	1.652	13,9%	13,9%
Negocio fijo	**814**	**806**	**(1,0%)**	**(1,0%)**
Otros ingresos	140	153	9,2%	9,2%
Aprovisionamientos	(2.403)	(2.524)	5,0%	5,0%
Gastos de personal	(585)	(622)	6,2%	6,8%
Otros gastos	(2.493)	(2.673)	7,2%	7,4%
OIBDA	**2.424**	**2.558**	**5,5%**	**5,2%**
Amortizaciones	(2.394)	(2.295)	(4,1%)	(4,1%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.809)	(1.659)	(8,3%)	(8,3%)
Amortizaciones de derechos de uso	(585)	(636)	8,9%	8,9%
Resultado Operativo (OI)	**30**	**263**	**n.s.**	**n.s.**
CapEx	1.284	1.209	(5,8%)	(5,8%)
OIBDA-CapEx	1.140	1.349	18,3%	17,4%

Notas:
1.Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
n.s.: no significativo.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2022/2021 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)
TELEFÓNICA ALEMANIA 2022	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Gastos de reestructuración**
Ventas y prestaciones de servicios	5,9%	5,9%	—
Otros ingresos	9,2%	9,2%	—
Aprovisionamientos	5,0%	5,0%	—
Gastos de personal	6,2%	6,8%	(0,5)
Otros gastos	7,2%	7,4%	(0,1)
OIBDA	**5,5%**	**5,2%**	**0,3**
Amortizaciones	(4,1%)	(4,1%)	—
Resultado Operativo (OI)	**n.s.**	**n.s.**	**20,2**
CapEx	(5,8%)	(5,8%)	—
OIBDA-CapEx	**18,3%**	**17,4%**	**0,5**

n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 8.224 millones de euros en 2022, con un crecimiento interanual del 5,9%, debido a los mayores ingresos del negocio móvil.

- Los **ingresos del negocio móvil** se situaron en 7.394 millones de euros, creciendo un 6,5% en términos reportados debido a la sólida tracción comercial de la marca O2 y a la contribución de los socios, que más que compensan el impacto negativo de la aceleración de la caída de la tarifa de terminación móvil.
- Los **ingresos de terminales** (incluidos en los ingresos del negocio móvil) ascendieron a 1.652 millones de euros, con un crecimiento de 13,9% interanual en términos reportados gracias a la alta demanda y a la disponibilidad de terminales, ya que los clientes optan cada vez más por la financiación de los terminales a largo plazo.
- Los **ingresos del negocio fijo** alcanzaron 806 millones de euros, decreciendo un 1,0% reflejando, el impacto de la bajada de las tarifas europeas de terminación en el negocio de *Carrier*, compensando en parte por el impacto positivo del crecimiento de la base de clientes de banda ancha minorista fija.

El **ARPU móvil** se situó en 10,1 euros (+1.5% a nivel interanual), debido al crecimiento de un 6,2% a nivel interanual del ARPU de prepago, contrarrestado en parte por la caída del ARPU de contrato (-1,5%) reflejando la aceleración de la caída de las tarifas de terminación móvil y un mayor foco en la fidelización y retención de los clientes. El ARPU de datos fue de 6,7 euros (+10,8% interanual), impulsado por el éxito del portafolio *O2 Free*.

TELEFÓNICA ALEMANIA	**2021**	**2022**	**%Var.**
ARPU (EUR)	**10,0**	**10,1**	**1,5%**
Prepago	6,3	6,7	6,2%
Contrato[1]	13,5	13,3	(1,5%)
ARPU de datos (EUR)	**6,1**	**6,7**	**10,8%**

1.Excluye IoT.

El **total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) ascendieron a 5.819 millones de euros en 2022, aumentando un 6,2% en términos reportados respecto a 2021. En términos orgánicos, los gastos crecerían en un 6,3%.

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 2.524 millones de euros en 2022, incrementando un 5,0% respecto a 2021 en términos reportados. En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementaron un 5,0% interanual debido al mayor coste de ventas de *hardware* aunque parcialmente compensado por los efectos positivos de los recortes de la tarifa de interconexión móvil MTR *(Mobile Termination Rate)*.

- Los **gastos de personal** se situaron en 622 millones de euros en 2022, incrementando un 6,2% respecto a 2021 en términos reportados, parcialmente compensado por menores costes de reestructuración en 2022 comparado con 2021 (-0,5 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementaron un 6,8% interanual debido a los pagos que los empleados de las tiendas de O2 recibieron por parte del Gobierno durante los meses de confinamiento en el primer semestre de 2021 por la situación de COVID-19 y por el incremento salarial en 2022, compensado parcialmente por una menor plantilla respecto al año anterior.

- Los **otros gastos** se situaron en 2.673 millones de euros en 2022, incrementando un 7,2% respecto a 2021 en términos reportados parcialmente compensado por menores costes de reestructuración en 2022 comparado con 2021 (-0,1 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos se incrementaron un 7,4% interanual, por los mayores costos de energía, transformación tecnológica y actividad comercial.

El OIBDA alcanzó los 2.558 millones de euros en 2022, creciendo un 5,5% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA creció un 5,2% interanual.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.295 millones de euros en 2022, decreciendo 4,1% interanualmente en términos reportados, principalmente por el apagado del 3G a finales de 2021 en combinación con las decisiones de acortar la vida útil de los activos en el contexto de la optimización y modernización de la tecnología, parcialmente compensado por una mayor amortización de activos de derechos de uso y nuevas licencias relacionadas con el contexto de la modernización de la red.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en 263 millones de euros en 2022, comparado con los 30 millones de euros en 2021. En términos orgánicos, la comparativa interanual fue impactada positivamente por la mejora del apalancamiento operativo tanto en fijo como en móvil, reflejando el impulso de la marca propia, y las mayores eficiencias y una estricta gestión de costes.

TELEFÓNICA BRASIL

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos en Telefónica Brasil los dos últimos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2021	2022	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	7.506,5	7.012,7	(6,6%)
Banda ancha	6.262,0	6.419,6	2,5%
UBB	5.535,3	5.967,7	7,8%
FTTH	4.608,7	5.482,4	19,0%
Accesos móviles	83.912,3	97.973,0	16,8%
Prepago	34.287,3	39.305,9	14,6%
Contrato	37.166,7	43.947,2	18,2%
IoT	12.458,3	14.719,9	18,2%
TV de Pago	1.114,8	966,3	(13,3%)
IPTV	916,8	898,3	(2,0%)
Accesos minoristas	98.853,2	112.423,7	13,7%
Total accesos	**98.854,2**	**112.424,0**	**13,7%**

Notas:
1.Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

En el año 2022, Telefónica Brasil ha fortalecido su liderazgo en el segmento móvil (38,9% de cuota de mercado a 31 de diciembre de 2022, fuente: ANATEL), tanto por el crecimiento orgánico de su base de clientes como por la incorporación de los clientes de Oi. En el negocio fijo, Telefónica Brasil continuó poniendo el foco en la implementación de tecnologías estratégicas, como la fibra, que logra compensar la caída del negocio fijo tradicional.

Telefónica Brasil alcanza los 112,4 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2022, un 13,7% superior a diciembre de 2021, debido al crecimiento sostenido en el negocio móvil orgánico, a lo que se suma la incorporación de la base de clientes de Oi y el crecimiento en FTTH, que más que compensan la pérdida de clientes de negocio tradicional debido a la continua migración de fijo a móvil, incentivada por ofertas de voz ilimitada en el mercado, la contracción de la base de clientes de menor valor de banda ancha fija y la pérdida de clientes de DTH como consecuencia de la decisión estratégica de la compañía de discontinuar tecnologías legadas.

En el **negocio móvil**, Telefónica Brasil fortaleció su liderazgo en términos de accesos totales, con una cuota de mercado de accesos del 38,9% a 31 de diciembre de 2022 (fuente: ANATEL) creciendo tanto en términos de clientes de contrato (+18,2% interanual; +11,5% excluyendo Oi) como en base de prepago (+14,6% interanual; -1,2% excluyendo Oi). La estrategia de Telefónica Brasil sigue enfocada en fortalecer la base de clientes de alto valor, alcanzando una cuota de mercado en contrato ex IoT de 43,5% a 31 de diciembre de 2022 (fuente: ANATEL). Las ofertas comerciales de contrato se centran en los planes de datos, mejorando los cupos sujetos a la suscripción a la factura digital; la misma se completa con capacidad de accesos a servicios OTT a elección (por ejemplo Disney+, Netflix, Spotify, Vivo Meditação, Vivo Pay, Babbel, GoRead, etc.). Se mantiene el servicio de Vivo Travel de *roaming* incluido para voz y datos en una selección de países de América y Europa, según el plan. Para los clientes de mayor valor se mantienen los planes Familia, que tienen mayor cantidad de *apps* disponibles. Adicionalmente, se lanzó el plan Vivo Easy Prime, con propuestas flexibles que van de 7 GB a 20 GB y le permiten al cliente adaptarlo de acuerdo con sus necesidades. En el segmento prepago, Telefónica Brasil ofrece VIVO PreTurbo, incluye Whatsapp y minutos ilimitados, todo ello apoyado en la interacción con el cliente a través del asistente virtual AURA en la aplicación Meu VIVO, transformando los canales de atención para mejorar la experiencia del usuario.

En el **negocio de banda ancha,** Telefónica Brasil mantuvo su foco estratégico en el despliegue de fibra, alcanzando 28,6 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso FTTx a 31 de diciembre de 2022, de las cuales 23,3 millones corresponden a FTTH. Adicionalmente, continúa desarrollando sus modelos alternativos de despliegue para acelerar la expansión de la fibra con menor CapEx y un *time to market* reducido. Telefónica Brasil alcanzó los 6,0 millones de hogares conectados, de los cuales 5,5 millones corresponden a hogares conectados con FTTH a 31 de diciembre de 2022, creciendo un 7,8% y un 19,0% interanual respectivamente.

Estos crecimientos logran compensar la caída de los otros accesos de banda ancha (xDSL), lo que sitúa los accesos minoristas de banda ancha en 6,4 millones al 31 de diciembre de 2022, creciendo un 2,5% interanual.

Los **accesos de voz tradicionales** decrecen un 6,6% interanual debido a la sustitución fijo-móvil antes comentada.

Los clientes de **TV de pago** se reducen hasta llegar a 1,0 millón a 31 de diciembre de 2022, disminuyendo un 13,3% interanual principalmente como consecuencia de la decisión estratégica de discontinuar el servicio de DTH, cuyos accesos decrecen un 65,7% interanual.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Brasil del año 2022 en comparación con el año 2021:

Millones de Euros

TELEFÓNICA BRASIL	2021	2022	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	6.910	8.870	28,4%	9,1%
Negocio móvil	**4.610**	**6.106**	**32,4%**	**12,6%**
Ingresos de terminales	415	573	38,2%	17,5%
Negocio fijo	**2.300**	**2.764**	**20,2%**	**2,1%**
Otros ingresos	474	416	(12,3%)	(7,9%)
Aprovisionamientos	(1.216)	(1.783)	46,7%	24,7%
Gastos de personal	(799)	(1.097)	37,3%	16,7%
Otros gastos	(2.231)	(2.674)	19,8%	(2,1%)
OIBDA	**3.138**	**3.732**	**18,9%**	**7,2%**
Amortizaciones	(1.918)	(2.369)	23,6%	5,0%
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.488)	(1.807)	21,4%	3,2%
Amortizaciones de derechos de uso	(430)	(562)	31,1%	11,4%
Resultado Operativo (OI)	**1.220**	**1.363**	**11,7%**	**11,2%**
CapEx	2.069	1.795	(13,2%)	9,7%
OIBDA-CapEx	1.069	1.937	81,2%	5,1%

Notas:
1. Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2022/2021 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)				
TELEFÓNICA BRASIL 2022	**% Var. reportada**	**% Var. orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Decisión judicial PIS/ COFINS**	**Contingencias**	**Adquisición de espectro**	**Resultado en venta de negocios**
Ventas y prestaciones de servicios	28,4%	9,1%	19,3	—	—	—	—
Otros ingresos	(12,3%)	(7,9%)	13,2	—	—	—	(19,0)
Aprovisionamientos	46,7%	24,7%	22,0	—	—	—	—
Gastos de personal	37,3%	16,7%	20,6	—	—	—	—
Otros gastos	19,8%	(2,1%)	18,0	10,9	(6,9)	—	—
OIBDA	**18,9%**	**7,2%**	**17,8**	**(7,7)**	**4,9**	**—**	**(2,9)**
Amortizaciones	23,6%	5,0%	18,5	—	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	**11,7%**	**11,2%**	**16,8**	**(19,9)**	**12,6**	**—**	**(7,4)**
CapEx	(13,2%)	9,7%	13,0	—	—	(32,7)	—
OIBDA-CapEx	**81,2%**	**5,1%**	**27,2**	**(22,7)**	**14,4**	**63,2**	**(8,4)**

Análisis de los resultados

En el 2022, los **ingresos** ascendieron a 8.870 millones de euros y crecieron 28,4% en términos reportados impulsados principalmente por la apreciación del real brasileño (+19,3 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 9,1%, producto del crecimiento de los ingresos del servicio, apalancado fundamentalmente en el negocio móvil –tanto orgánico como por la incorporación del negocio adquirido a Oi–, en los negocios asociados a nuevas tecnologías (FTTH, IPTV y Serv. Digitales), y en la venta de terminales, que compensan la erosión de los ingresos asociados a voz y datos tradicionales.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 6.106 millones de euros en el 2022, con un incremento del 32,4% en términos reportados debido principalmente a la apreciación del real brasileño (+19,9 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos del negocio móvil se incrementaron un 12,6%, como resultado de la mayor actividad comercial y la incorporación de los accesos de Oi.
- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.764 millones de euros en el 2022, creciendo un 20,2% en términos reportados debido principalmente al impacto de la apreciación del real brasileño (+18,0 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 2,1%, principalmente explicado por mayores ingresos de FTTH y TI.

El **ARPU móvil** crece interanualmente un 12,9% en términos reportados debido principalmente a la apreciación del real brasileño. En moneda local, el ARPU móvil decreció un 4,1 % interanual como consecuencia de un mix con mayor participación de planes híbridos junto con la inclusión de los clientes de Oi en los accesos, con menor ARPU.

TELEFÓNICA BRASIL	**2021**	**2022**	**%Var.**	**%Var. moneda local**
ARPU móvil (EUR)	**4,2**	**4,7**	**12,9%**	**(4,1%)**
Prepago	2,0	2,3	17,7%	0,0%
Contrato[1]	7,4	8,3	12,3%	(4,5%)
ARPU de datos (EUR)	**3,1**	**3,7**	**20,2%**	**2,1%**

1.Excluye IoT.

El **total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) ascendieron a 5.554 millones de euros en 2022, creciendo un 30,8% en términos reportados respecto a 2021. En términos orgánicos, los gastos crecerían en un

8,9%, principalmente impactado por mayores gastos de personal por inflación, mayor subsidio, mayores comisiones por mayor actividad comercial y la incorporación de Oi.

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 1.783 millones de euros en 2022, incrementando un 46,7% respecto a 2021 en términos reportados, impactados por la apreciación del real brasileño (+22,0 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementarían un 24,7% interanual debido a la mayor actividad comercial.

- Los **gastos de personal** se situaron en 1.097 millones de euros en 2022, incrementando un 37,3% respecto a 2021 en términos reportados, impactados por la apreciación del real brasileño (+20,6 p.p.). En términos orgánicos los gastos de personal se incrementarían un 16,7% afectados por la subida salarial mayor de lo esperado debido a la inflación y mayor actividad comercial en el segmento B2B.

- Los **otros gastos** se situaron en 2.674 millones de euros en 2022, incrementando un 19,8 % respecto a 2021 en términos reportados, impactados por la apreciación del real brasileño (+18,0 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuirían un 2,1 % interanual por eficiencias en gastos como resultado de la digitalización.

El OIBDA se situó en 3.732 millones de euros en el 2022, creciendo un 18,9% en términos reportados. En términos orgánicos, la variación interanual fue de un 7,2%.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.369 millones de euros en el 2022, incrementándose un 23,6% interanualmente en términos reportados, impactadas por la apreciación del real brasileño (+18,5 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 5,0% interanualmente debido a la adquisición de nuevas licencias 5G en 2021 y a la consolidación de los activos Oi.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en 1.363 millones de euros en el 2022, incrementándose un 11,7% en términos reportados. Esta variación se debe principalmente al impacto de la apreciación del real brasileño (+16,8 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo incrementó un 11,2%, asociado a mayor actividad comercial y a la integración de los accesos de Oi.

TELEFÓNICA HISPAM

La siguiente tabla muestra la evolución de los accesos de Telefónica Hispam de los últimos dos años a 31 de diciembre:

ACCESOS

Miles de accesos	2021	2022	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija[1]	7.034,1	6.375,7	(9,4%)
Banda ancha	5.756,9	6.030,6	4,8%
UBB	4.432,2	5.155,0	16,3%
FTTH	4.259,0	5.053,9	18,7%
Accesos móviles	94.612,6	95.579,7	1,0%
Prepago	66.075,3	65.340,7	(1,1%)
Contrato	23.799,6	24.771,9	4,1%
IoT	4.737,6	5.467,2	15,4%
TV de Pago	2.905,3	2.899,8	(0,2%)
IPTV	913,2	1.384,7	51,6%
Accesos minoristas	110.395,5	110.958,9	0,5%
Total accesos	**110.414,7**	**110.970,7**	**0,5%**

Notas:
1.Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam alcanzaron 111,0 millones al 31 de diciembre de 2022 (+0,5% interanual), como consecuencia de mayores accesos en móviles y en FTTH.

Los **accesos móviles** totalizan 95,6 millones de clientes y crecen un 1,0% interanual debido principalmente a los mayores clientes de pospago.

- Los accesos de **contrato** incrementan un 4,1% interanual debido a los mayores accesos registrados en México (+14,7%), Colombia (+8,4%) y Ecuador (+6,3%), ligeramente contrarrestados por las caídas en Venezuela (-6,3%). Esta buena evolución se debe principalmente a la recuperación de la actividad comercial y a las atractivas ofertas comerciales.
- Los accesos de **prepago** caen un 1,1% interanual, resultando en una pérdida neta de 735 mil accesos a 31 de diciembre de 2022. Esta evolución se debe principalmente a la pérdida de clientes en México (-921 mil accesos) ligada a un mayor número de bajas de clientes inactivos. Adicionalmente, los accesos en Argentina decrecen en 696 mil accesos. La variación interanual se ve parcialmente compensada por un fuerte crecimiento en Colombia (+1,3 millones de accesos), y en menor medida por Ecuador (+155 mil accesos).

Los accesos del **negocio fijo tradicional** se sitúan en 6,4 millones a 31 de diciembre de 2022 (-9,4% interanual) con una pérdida neta de 658 mil accesos, asociada a la continua erosión de dicho negocio.

Los accesos de **banda ancha** alcanzan los 6,0 millones de clientes a 31 de diciembre de 2022 (+4,8% interanual). La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 94,6% (+12,7 p.p. interanuales), como resultado del foco en el despliegue de *Ultra Broadband* (UBB) en la región, alcanzando 5,2 millones de accesos (+16,3% interanual) y 18,8 millones de unidades inmobiliarias. La penetración de los accesos de UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 85,5% (+8,5 p.p. interanual).

Los accesos de **TV de pago** se sitúan en 2,9 millones a 31 de diciembre de 2022, con un caída del 0,2% interanual y una ganancia neta de -5,5 mil clientes principalmente por el menor número de accesos con tecnología *Direct-To-Home* (DTH), debido a la pérdida de foco de la compañía en dicha tecnología (-366 mil accesos) así como los menores accesos de cable (-111,5 mil accesos), contrarrestado parcialmente por el incremento del IPTV (+471.5 mil accesos), foco principal estratégico de la compañía.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Hispam en los dos últimos años:

Millones de Euros

TELEFÓNICA HISPAM	2021	2022	%Variación reportada	%Variación orgánica[1]
Importe neto de la cifra de negocios	8.362	9.141	9,3%	3,7%
Negocio móvil	**5.444**	**6.003**	**10,3%**	**3,8%**
Ingresos de terminales	1.398	1.541	10,2%	5,7%
Negocio fijo	**2.907**	**3.138**	**7,9%**	**3,9%**
Otros ingresos	582	448	(23,0%)	51,1%
Aprovisionamientos	(2.856)	(3.384)	18,5%	13,5%
Gastos de personal	(1.174)	(1.201)	2,3%	2,8%
Otros gastos	(3.196)	(3.046)	(4,7%)	(2,1%)
OIBDA	**1.718**	**1.958**	**14,0%**	**2,7%**
Amortizaciones	(1.873)	(1.799)	(3,9%)	(9,0%)
Amortizaciones de inmovilizado material e intangible	(1.451)	(1.345)	(7,3%)	(13,0%)
Amortizaciones de derechos de uso	(422)	(454)	7,6%	5,8%
Resultado Operativo (OI)	**(155)**	**159**	**c.s.**	**n.s.**
CapEx	978	1.058	8,1%	3,6%
OIBDA-CapEx	740	900	21,6%	2,0%

Nota:
1. Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.
c.s.: cambio de signo.
n.s.: no significativo.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2022/2021 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)							
TELEFÓNICA HISPAM 2022	**% Variación reportada**	**% Variación orgánica**	**Efecto tipo de cambio**	**Cambio Perímetro**	**Resultado en venta de empresas**	**Var. reportada de países con hiperinfla-ción**	**Gastos reestruct uración**	**Adquisi ón de espectro**	**Transfor mación T. México**	**Deterioro fondo de comercio y otros activos**
Ventas y prestaciones de servicios	9,3%	3,7%	4,7	0,6	—	0,3	—	—	—	—
Otros ingresos	(23,0%)	51,1%	1,1	—	(42,2)	2,8	—	—	—	—
Aprovisionamientos	18,5%	13,5%	5,1	—	—	(0,1)	—	—	—	—
Gastos de personal	2,3%	2,8%	2,7	—	—	3,6	(6,4)	—	—	—
Otros gastos	(4,7%)	(2,1%)	4,5	2,3	—	0,3	—	—	—	(9,9)
OIBDA	**14,0%**	**2,7%**	**4,6**	**(1,5)**	**(14,3)**	**(0,6)**	**4,4**	**—**	**—**	**18,4**
Amortizaciones	(3,9%)	(9,0%)	4,4	—	—	3,8	—	—	(3,5)	—
Resultado Operativo (OI)	**c.s.**	**n.s.**	**2,1**	**17,1**	**158,4**	**51,7**	**(49,2)**	**—**	**(42,9)**	**(203,8)**
CapEx	8,1%	3,6%	3,2	(0,5)	—	2,4	—	(0,1)	—	—
OIBDA-CapEx	**21,6%**	**2,0%**	**6,4**	**(3,0)**	**(33,2)**	**(4,5)**	**10,3**	**0,1**	**—**	**42,7**

c.s.: cambio de signo
n.s.: no significativo

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 9.141 millones de euros en 2022, creciendo un 9,3 % interanual en términos reportados. Este crecimiento está impactado positivamente por el efecto del tipo de cambio que aporta 4,7 p.p., por los cambios en el perímetro de consolidación que aportan 0,6 p.p. y la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación que aporta 0,3 p.p. En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 3,7 %, debido principalmente al crecimiento de los ingresos por venta de terminales, a los mejores ingresos del servicio de B2C *(Business to Customer),* especialmente pospago, y B2B *(Business to Business),* así como a los mayores ingresos fijos de voz, banda ancha y nuevos servicios.

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 6.003 millones de euros en 2022 creciendo un 10,3 % en términos reportados. Este crecimiento está impactado por el efecto del tipo de cambio que aporta 5,5 p.p. y por la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación que aporta 1,0 p.p. En términos orgánicos, los ingresos crecieron un 3,8 % interanual debido principalmente a los mayores ingresos por venta de terminales, debido a la recuperación de la actividad comercial y a los mayores ingresos de pospago B2C *(Business to Customer).* El comportamiento de los ingresos del negocio móvil por país fue el siguiente:

- En Argentina, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.378 millones de euros en 2022, incrementando un 2,7 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio que resta 43,9 puntos porcentuales, los ingresos incrementaron un 46,5 % explicado por mayores ingresos del servicio debido al incremento en accesos y las subidas de tarifas.

- En Chile, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 969 millones de euros en 2022, decreciendo un 3,3 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio que resta 2,2 puntos porcentuales, los ingresos decrecieron un 1,1 %, explicado por los menores ingresos de terminales e ingresos prepago móvil parcialmente compensados por los mayores ingresos de contrato móvil.

- En Perú, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 923 millones de euros en 2022, creciendo un 21,3 % interanual en términos reportados, impactados por el tipo de cambio, que aporta 14,7 puntos porcentuales. Excluyendo este efecto, los ingresos crecieron un 6,7 %, principalmente por los mayores ingresos del servicio, producto de la mayor base de clientes de contrato, y a la actualización de precios llevada a cabo durante el 2022 y en menor medida por los ingresos por venta de terminales, debido a la mayor actividad comercial.

- En Colombia, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 891 millones de euros en 2022, creciendo un 11,8 % en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio, que resta 0,7 puntos porcentuales, los ingresos crecieron un 12,5% apalancados por el buen desempeño de los ingresos de terminales, mayores ingresos pospago y prepago B2C *(Business to Customer)* debido a la mayor actividad comercial y buen comportamiento del *churn* y por mayores ingresos de interconexión y *roaming* internacional.

- En México, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.172 millones de euros en 2022, creciendo un 16,1 % interanual en términos reportados. Excluyendo el efecto tipo de cambio que suma 13,8 puntos porcentuales, estos ingresos crecieron un 2,3 % como consecuencia de los mayores ingresos del servicio, debido a los mejores ingresos contrato B2C, y en menor medida a los mayores ingresos de terminales.

Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 3.138 millones de euros en 2022, creciendo un 7,9% interanual en términos reportados. Este crecimiento está impactado positivamente por el efecto del tipo de cambio aporta 3,2 p.p., por los cambios en el perímetro de consolidación que aporta 1,7 p.p., a pesar del impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación que resta 0,9 p.p. Aislando estos efectos, los ingresos crecieron un 3,9%, apalancados en el crecimiento de los ingresos de banda ancha y nuevos servicios y los ingresos de acceso y voz de Colombia, Chile y Perú que más que compensan la caída de los ingresos de Televisión de Perú.

El **total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos** (principalmente servicios exteriores y tributos) ascendieron a 7.631 millones de euros en 2022, creciendo un 5,6 % en términos reportados respecto a 2021. Este crecimiento está principalmente impactado por el efecto tipo de cambio, por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación y mayores gastos de red. En términos orgánicos, los gastos crecerían en un 5,2%.

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 3.384 millones de euros en 2022, incrementando un 18,5% respecto a 2021 en términos reportados, afectados por el efecto tipo de cambio (+5,1 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementaron un 13,5% interanual principalmente por mayores gastos directos asociados con nuestra red.

- Los **gastos de personal** se situaron en 1.201 millones de euros en 2022, incrementando un 2,3% respecto a 2021 en términos reportados, afectados por por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (+3,6 p.p.) y por el impacto del tipo de cambio (+2,7 p.p.), parcialmente compensadas por gastos de reestructuración de la región en 2021 y 2022 (-6,4 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal se incrementarían un 2,8% interanual, aunque por debajo de la inflación, gracias a las eficiencias operativas.

- Los **otros gastos** se situaron en 3.046 millones de euros en 2022, decreciendo un 4,7% respecto a 2021 en

términos reportados, afectados principalmente por el mayor deterioro del fondo de comercio en 2021 en Perú comparado con el deterioro de activos en el 2022 en Argentina (-9,9 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos decrecen un 2,1% interanual gracias a proyectos de eficiencias.

El OIBDA se situó en 1.958 millones de euros en 2022, creciendo un 14,0% en términos reportados (+2,7% en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** se situaron en 1.799 millones de euros en 2022, decreciendo un 3,9% en términos reportados, impactados por la transformación del modelo operacional en Telefónica México (que resta 3,5 p.p.), contrarrestado por el impacto del tipo de cambio (que aporta 4,4 p.p.) y por el impacto positivo de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (que aporta 3,8 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones decrecieron un 9,0% interanual, impactadas por la menor base amortizable en Telefónica México y en menor medida en Chile.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en 159 millones de euros en 2022 (comparado con una pérdida de 155 millones de euros de 2021). Este resultado está afectado principalmente por la menor base amortizable en Telefónica México por la transformación del modelo operacional en 2022, el mayor registro del deterioro del fondo de comercio en 2021 (relacionado con Telefónica del Perú) que el registro del deterioro del fondo de comercio de activos en el 2022 (relacionado con Telefónica Argentina), por los mayores gastos de reestructuración en la región en 2021 que en el 2022, por el impacto de la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación, y parcialmente contrarrestado por el mayor registro en 2021 que en 2022 de plusvalías por la venta de activos de fibra óptica. En términos orgánicos, el resultado operativo mejora interanualmente, apalancado en el crecimiento de los ingresos y en las menores amortizaciones.

A continuación, información adicional por país:

- Argentina: el resultado operativo se situó en -270 millones de euros en 2022 comparado con -116 millones de euros en 2021, principalmente impactado por el deterioro de activos en el 2022 y mayores amortizaciones que más que compensan los mayores ingresos.
- Chile: el resultado operativo se situó en 179 millones de euros en 2022 (-69,4% interanual en términos reportados) comparado con un resultado operativo de 583 millones de euros en 2021, principalmente impactado por la plusvalía por la venta de activos de fibra en 2021, a pesar del impacto positivo de la plusvalía de la venta del *data center* en 2022, los mayores ingresos y las menores amortizaciones.
- Perú: el resultado operativo se situó en 60 millones de euros en 2022 (comparado con un Resultado Operativo de -56 millones de euros en 2021). Este resultado se debe principalmente a los mayores ingresos y mayores eficiencias en gastos, a pesar del incremento de las amortizaciones.
- Colombia: el resultado operativo se situó en 261 millones de euros en 2022 (comparado con 99 millones en 2021), debido a los mayores ingresos, eficiencias en costes no comerciales y menores amortizaciones.
- México: el resultado operativo se situó en -176 millones de euros en 2022 (comparado con un Resultado Operativo de -339 millones de euros en 2021). El mejor resultado está parcialmente afectado por la menor base amortizable en Telefónica México por la transformación del modelo operacional.

2 Estado de información no financiera

Construir un futuro más verde

2.1. Responsabilidad con el medioambiente
2.2. Energía y cambio climático
2.3. Economía circular
2.4. Soluciones digitales para la transición verde

Ayudar a la sociedad a prosperar

2.5. Capital humano
2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades
2.7. Diversidad e Inclusión
2.8. Nuevas formas de trabajo
2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo
2.10. Inclusión digital
2.11. Clientes
2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios
2.13. Innovación sostenible
2.14. Contribución e impacto en las comunidades
2.15. Derechos humanos

Liderar con el ejemplo

2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad
2.17. Ética y cumplimiento
2.18. Transparencia fiscal
2.19. Privacidad y seguridad
2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro







Construir un futuro más verde



2.1. Responsabilidad con el medioambiente

GRI 2-23, 3-3

PUNTOS CLAVE

- Nos comprometemos a minimizar nuestro impacto ambiental y ser una compañía descarbonizada y circular.
- El 100% de nuestras operadoras dispone de un Sistema de Gestión Ambiental certificado externamente.
- Hemos verificado el 54% de nuestras soluciones como Eco Smart por las eficiencias y beneficios ambientales que aportan a nuestros clientes.

2.1.1. Visión

Las empresas desempeñan un papel clave en la protección del medioambiente, tanto por los impactos que éstas pueden provocar, como por los riesgos y oportunidades ambientales que afectan e influyen en el valor de las compañías.

Resulta evidente el incremento de la concienciación ambiental de consumidores, inversores y empleados, que se traduce en la necesidad de realizar sus actividades de forma más sostenible y de buscar alianzas con empresas que tengan integrados estos valores en su estrategia.

En Telefónica trabajamos para que nuestro impacto sobre el entorno sea mínimo y apostamos por desvincular el crecimiento del negocio de nuestra huella ambiental. Además, consideramos esencial **potenciar las sinergias entre la transición digital, verde y energética** para conseguir una economía competitiva, resiliente y sostenible. Es por ello que la **digitalización se convierte en una herramienta clave para afrontar los retos ambientales:** cambio climático, economía circular, gestión del agua o biodiversidad.

Este compromiso forma parte de la estrategia general de la Compañía, cuyo último responsable es el Consejo de Administración. El desempeño en esta materia es supervisado de forma periódica por la Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo, así como por la Oficina de Negocio Responsable, formada por las áreas globales que ejecutan dicha estrategia junto a las unidades de negocio.

Contamos con **políticas globales de medioambiente y gestión energética,** y actuamos en todos los niveles de la organización. El medioambiente es un asunto transversal a toda la Compañía que involucra tanto a áreas operativas y de gestión como a áreas de negocio e innovación. Los objetivos de reducción de emisiones de carbono forman parte de la retribución variable de todos los empleados de la Compañía, incluyendo al Comité Ejecutivo.

Trabajamos por un mundo donde la digitalización se convierta en aliado clave de la transición verde.

2.1.2. Objetivos

Los objetivos más significativos que tenemos por delante son:

- Alcanzar cero emisiones netas en 2040, incluyendo nuestra cadena de valor. Para ello establecemos objetivos intermedios en 2030, como reducir un 80% las emisiones de CO_2 de los alcances 1 y 2 respecto a 2015 y reducir un 56% las emisiones de CO_2 de alcance 3 respecto a 2016.
- Continuar consumiendo electricidad 100% renovable en nuestros principales mercados y llegar al 100% también a nivel global en 2030.

- Ser una compañía Residuo Cero en 2030, a través del ecodiseño, la compra con criterios circulares, la reutilización y el reciclaje.

2.1.3. Políticas y sistemas de gestión

GRI 3-3

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) conforme a la norma **ISO 14001** es el modelo que elegimos para controlar los impactos que producen nuestras actividades sobre el medioambiente. **El 100% de nuestras operadoras dispone de un SGA certificado externamente**.

Contamos con una serie de normas globales (además de nuestras políticas ambientales, de gestión energética y de sostenibilidad en la cadena de suministro) que orientan a la Compañía en la mejora de su desempeño ambiental e incorporan la perspectiva de ciclo de vida, con lo que integramos también los aspectos ambientales de nuestra cadena de valor e involucramos a nuestros colaboradores en la gestión ambiental.

Disponer de SGAs certificados nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada uno de nuestros mercados, estando el **modelo preventivo de cumplimiento** asociado al proceso global de cumplimiento de la Compañía. En 2022 no fuimos objeto de ninguna sanción ambiental relevante.

Gestionamos todos nuestros aspectos ambientales más relevantes, como la energía y los residuos, pero también otros como el ruido, la biodiversidad o el agua, para así reducir progresivamente nuestro impacto ambiental.

Ponemos a disposición de nuestros empleados formación específica en materia de sistemas de gestión ambiental. Durante el último año, unos 200 empleados con funciones relacionadas con los Sistemas de Gestión Ambiental, han llevado a cabo esta formación de 4 horas, con la finalidad de aumentar su competencia, formación y toma de conciencia y contribuir a la mejora del desempeño ambiental de la organización.

Mantenemos la certificación de los Sistemas de Gestión de la Energía **(ISO 50001)** en las operaciones de España y Alemania y en 2022 lo hemos extendido a otras operaciones, como Chile y Brasil (este último con dos centros operativos certificados, entre ellos la sede Eco Berrini).

2.1.4. Riesgos y oportunidades

Los riesgos ambientales y de cambio climático de la Compañía se controlan y coordinan bajo el modelo global de gestión de riesgos del Grupo Telefónica, conforme al **principio de precaución.**

Nuestros aspectos ambientales tienen su mayor foco de riesgo en la alta dispersión geográfica de las infraestructuras, lo que se controla a través de una gestión ambiental basada en procesos uniformes y certificados conforme a la norma ISO 14001.

Para analizar los riesgos de cambio climático seguimos las recomendaciones del *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD) y se desarrollan específicamente en el capítulo 2.2. Energía y Cambio Climático.

Más información sobre el programa en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

En 2022, el Grupo Telefónica tiene contratados, tanto a nivel local como a nivel global, varios programas de seguros con objeto de mitigar la posible materialización de algún incidente derivado de riesgos de responsabilidad medioambiental y/o de catástrofes naturales que garanticen la continuidad de la actividad. Tenemos en vigor una cobertura de todo riesgo, daños materiales y lucro cesante, con objeto de cubrir las pérdidas materiales, daños en activos y pérdida de ingresos y/o clientes, entre otros, como consecuencia de eventos de la naturaleza, y una cobertura para cubrir las responsabilidades medioambientales exigidas en las leyes y normas de aplicación. Ambas coberturas están basadas en límites, sublímites y coberturas adecuadas a los riesgos y exposición de Telefónica y su grupo de empresas.

No obstante, **las oportunidades derivadas de una adecuada gestión ambiental son mayores que los riesgos.** Siendo proactivos, estableciendo medidas de prevención e integrando criterios ambientales en la toma de decisiones, conseguimos aumentar la financiación sostenible de la Empresa, disminuimos nuestra dependencia de los combustibles fósiles, reducimos nuestras emisiones de CO_2 en términos absolutos a pesar del incremento de tráfico en la red, aumentamos las tasas de reutilización y reciclaje, fomentamos el ecodiseño y la compra con criterios circulares y ayudamos a minimizar la huella ambiental de nuestros clientes con nuestros productos y servicios Eco Smart.

2.1.5. Plan de acción y compromisos

Nuestra estrategia ambiental busca **minimizar nuestro impacto en el planeta** y **maximizar los beneficios ambientales** que generan nuestros productos y servicios digitales. Se articula en tres niveles.

Dentro de nuestro informe hemos desgranado los tres niveles de la estrategia ambiental en cuatro capítulos.

- En un **primer nivel** está relacionado con la **responsabilidad** que asumimos como empresa comprometida con nuestro entorno, para asegurar el cumplimiento de la legislación ambiental, gestionar nuestros riesgos y oportunidades, implantar sistemas de gestión, establecer objetivos ambientales rigurosos y realizar un *advocacy* proactivo en favor del medioambiente. El primer nivel de la estrategia se detalla en el capítulo **2.1. Responsabilidad con el medioambiente.**

- El **segundo nivel** tiene que ver con la **descarbonización y circularidad** de la Compañía, gracias al empleo de energías renovables, la implantación de proyectos de eficiencia energética, la prolongación de la vida de los equipos electrónicos, la reducción del consumo de recursos o la reintroducción de nuestros residuos como materias primas en la cadena de valor a través del reciclaje. El segundo nivel de la estrategia se detalla en los capítulos del informe **2.2. Energía y cambio climático y 2.3. Economía circular.**

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Más información en el capítulo 2.3. Economía circular

- Finalmente, el **tercer nivel** está ligado a nuestra razón de ser, la **digitalización de nuestros clientes,** con servicios con un impacto positivo en el medioambiente gracias a la conectividad y a tecnologías como *Internet of Things* (IoT), *cloud* y *big data*. El tercer nivel se detalla en el capítulo **2.4. Soluciones digitales para la transición verde.**

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

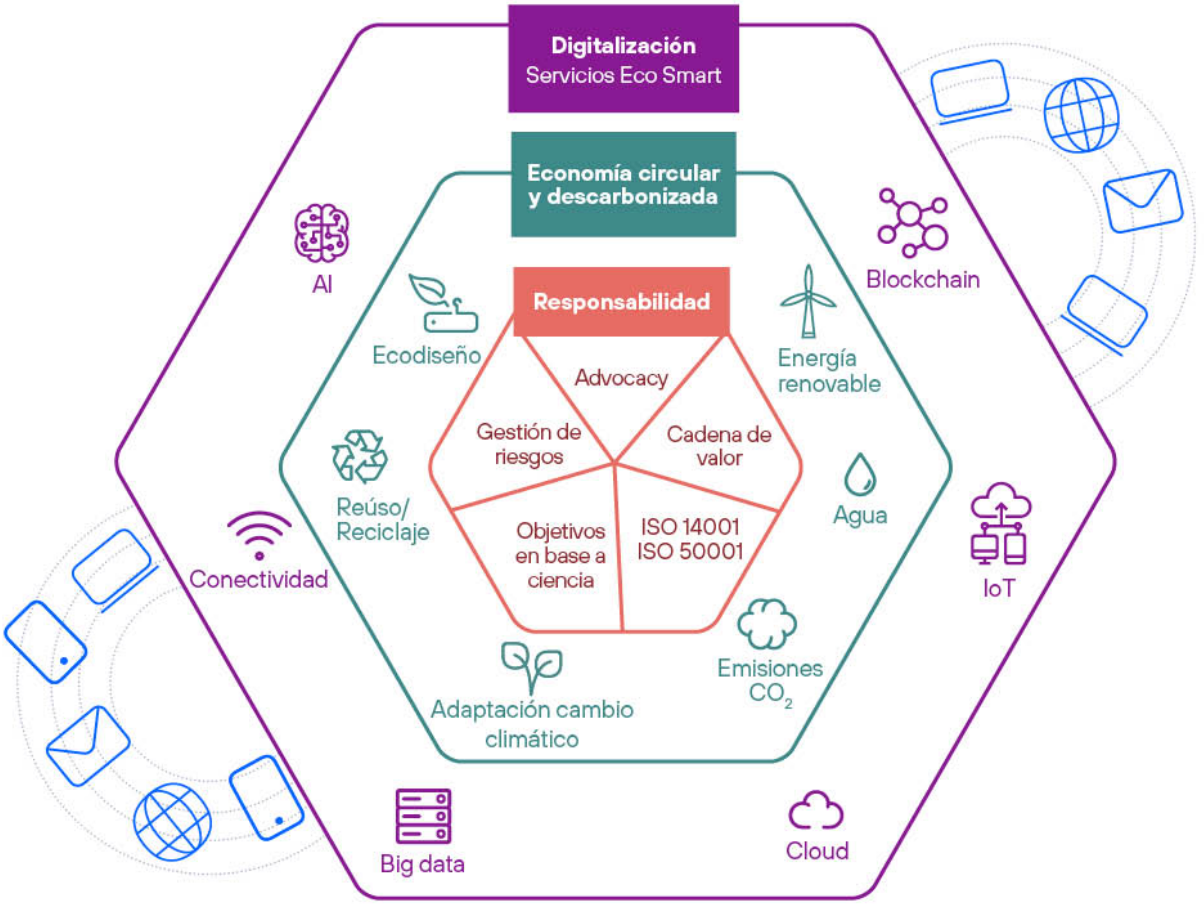
Además, como parte de la integración del medioambiente en la estrategia de la Compañía, **día a día aumentamos la financiación sostenible** de la Empresa.

Más información en el capítulo 1.7. Finanzas sostenibles

Estrategia ambiental

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

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



2.1.6. Red responsable y biodiversidad

GRI 3-3

Con el objetivo de prestar un servicio de máxima calidad a la vez que promovemos el cuidado del medioambiente, contamos con un adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de la red en todo su ciclo de vida. En 2022 invertimos unos 19 millones de euros con este objetivo (similar a la inversión en 2021).

Trabajamos para que nuestra red sea la más ecoeficiente y responsable con el entorno, impulsando la economía circular en todos nuestros activos. Hemos conseguido mantener estable el consumo de electricidad, a pesar del incremento de la digitalización, gracias a nuestros planes de Eficiencia Energética y de Energía Renovable. Asimismo, nuestra estrategia de economía circular nos ha permitido reutilizar 229.907 equipos de red y reciclar el 98% de nuestros residuos en 2022.

De cara a minimizar el impacto del despliegue de red, implantamos las mejores prácticas, como medidas de insonorización cuando es necesario o localización de nuestras instalaciones compartiendo espacio con otras operadoras. De esta forma se optimiza la ocupación de suelo y se reduce el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos.

CICLO DE VIDA DE LA RED RESPONSABLE

PLANIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	
Licencias y permisos ambientales	1.199
Medidas reducción impacto visual	104
Estaciones base con renovables	485
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
Proyectos de eficiencia y gestión energética	128
Electricidad renovable en instalaciones propias (%)	82,3
Emisiones GEI (Alcances 1+2) (tCO_2eq)	353.346
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	49
DESMANTELAMIENTO	
Equipos de red reutilizados (unidades)	229.907
Residuos peligrosos (t)	2.566
Total residuos reciclados (%)	98

Respecto a la **biodiversidad,** el impacto de nuestras instalaciones es muy limitado, si bien realizamos estudios de impacto ambiental e implantamos medidas correctoras cuando es necesario, por ejemplo, en áreas protegidas.

El 98% de nuestras instalaciones se encuentran en hábitats de bajo o muy bajo valor para la biodiversidad.

Para analizar de forma más detallada el impacto en la biodiversidad de las infraestructuras del Grupo, se utiliza un Sistema de Información Geográfica que cruza la superficie ocupada por nuestras infraestructuras con distintas capas de información de espacios y especies protegidas, obtenidas de organismos internacionales de reconocido prestigio como, por ejemplo, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

Este ejercicio permite establecer la calidad de los hábitats en los que está presente algún tipo de infraestructura de la Compañía y evaluar el posible impacto en la biodiversidad. La principal conclusión es que el 98% de las instalaciones de Telefónica se encuentran en hábitats de bajo o muy bajo valor para la biodiversidad, como son los entornos urbanos, y no tenemos instalaciones ubicadas en hábitats de muy alto valor, lo que hace que la organización tenga un impacto directo sobre la biodiversidad poco significativo.

Por otro lado, conscientes de la importancia de potenciar la biodiversidad urbana de nuestros emplazamientos, las instalaciones de Distrito Telefónica en España han participado en el proyecto europeo LIFE BooGI-BOP que tiene como objetivo proporcionar a las empresas soluciones orientadas a la mejora de la biodiversidad en sus instalaciones empresariales. El análisis destacó como excelente el diseño y gestión de las zonas verdes del emplazamiento y recomendó algunas medidas adicionales relacionadas con la mejora de hábitats o la información a empleados, acerca de las acciones de mejora de la biodiversidad implementadas.

Además, en 2022, nos sumamos a la **iniciativa 1t.org del Foro Económico Mundial,** que persigue acelerar las soluciones basadas en la naturaleza y conseguir movilizar a compañías para conservar, restaurar y plantar 1 billón de árboles hasta 2030. En línea con nuestro objetivo de lograr cero emisiones netas en 2040, así como neutralizar las emisiones residuales de alcance 1 y 2 de nuestras principales operaciones en 2025, nos comprometemos con 1t.org a plantar y conservar 1,5 millones de árboles de 2020 a 2030. Esta acción no solo supondrá evitar y absorber de la atmósfera 700.000 toneladas de CO_2 en 10 años, sino que ayudará a conservar los ecosistemas forestales, disminuyendo la pérdida de biodiversidad.

2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores

GRI 301-3, 302-3, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-3, 306-4

La evolución de nuestro desempeño ambiental se refleja en el siguiente resumen de indicadores:

El desempeño ambiental de Telefónica, de un vistazo

	2021	2022	Evolución
Gestión			
Actividad certificada según ISO 14001 (%)	100	100	●
Energía			
Consumo total de energía (MWh)	6.106.625	6.106.255	▼
Electricidad renovable en instalaciones propias (%)	79,4	82,3	▲
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	54	49	▼
Emisiones			
Emisiones GEI Alcance 1 (tCO_2e)	183.231	131.809	▼
Emisiones GEI Alcance 2 - *método de mercado* (tCO_2e)	353.506	221.537	▼
Emisiones GEI Alcance 3 (tCO_2e)	2.072.159	1.930.051	▼
Emisiones compensadas (tCO_2e)	63.018	35.537	▼
Emisiones evitadas			
Emisiones evitadas en clientes ($MtCO_2e$)[1]	8,7	81,7	▲
Agua			
Consumo de agua (ML)	2.949	3.194	▲
Economía circular			
Residuos generados (t)	64.059	52.906	▼
Residuos no peligrosos (t)	60.791	50.340	▼
Residuos peligrosos (t)	3.268	2.566	▼
Residuos reciclados (%)	98	98	●
Equipos reutilizados (t)	2.207	5.557	▲
Biodiversidad			
Medidas reducción impacto visual (nº)	88	104	▲

HITOS

- → **Reducimos un 45% nuestras emisiones de GEI (Alcances 1, 2 y 3), en tan solo 7 años.**
- → **Gracias a medidas de ecoeficiencia, hemos reciclado el 98% de nuestros residuos.**
- → **Evitamos 81,7 millones de toneladas de CO_2e en clientes, gracias a nuestros productos y servicios.**

[1] El aumento de este indicador se debe a que en 2022 se ha ampliado el alcance del mismo, incluyéndose servicios adicionales. Más información en el capítulo "2.4. Soluciones digitales para la transición verde".

2.2. Energía y cambio climático

GRI 2-3, 2-23, 3-3

PUNTOS CLAVE

- La gestión del cambio climático está integrada en nuestra estrategia de negocio y sigue las recomendaciones de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).
- Tenemos el compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2040 en toda la cadena de valor (validado por SBTi - *Net-Zero Standard*). Nuestro Plan de Acción Climática, define la hoja de ruta para alcanzar este objetivo.
- Hemos reducido nuestras emisiones de carbono de Alcances 1+2 en un 80% y las de Alcance 3 en un 32%.

2.2.1. Visión

El uso intensivo de la energía en el modelo económico actual es uno de los principales causantes del cambio climático, uno de los retos más urgentes a los que nos enfrentamos. En su último informe, el panel de expertos de la ONU ha advertido que **el mundo debe reducir las emisiones en un 45% antes de 2030** y alcanzar las cero emisiones netas en 2050 a nivel global. Organizaciones como el Foro Económico Mundial identifican el cambio climático como el mayor factor de riesgo para la economía mundial, y el mundo inversor es cada vez más consciente de la necesidad de apostar por inversiones sostenibles.

Asimismo la energía, principalmente la electricidad, es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestro negocio –más del 95% procede de la provisión de nuestros servicios a través de la red de telecomunicaciones–. Por ello, nuestra visión está alineada con la estrategia y con las demandas de los grupos de interés e integra la gestión de la energía, la mitigación, la adaptación y las oportunidades que surgen del cambio climático.

La digitalización es imprescindible para la transición verde.

Es por esto que desarrollamos productos y servicios que permiten a nuestros clientes y a otros sectores avanzar en su ruta hacia la descarbonización.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

Trabajamos para seguir liderando esta materia y formar parte de la Lista A del índice *CDP Climate Change,* en la que estamos presentes desde hace nueve años de forma consecutiva.

Más información sobre la *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) en el apartado 2.21.8. Anexo

2.2.2. Objetivos

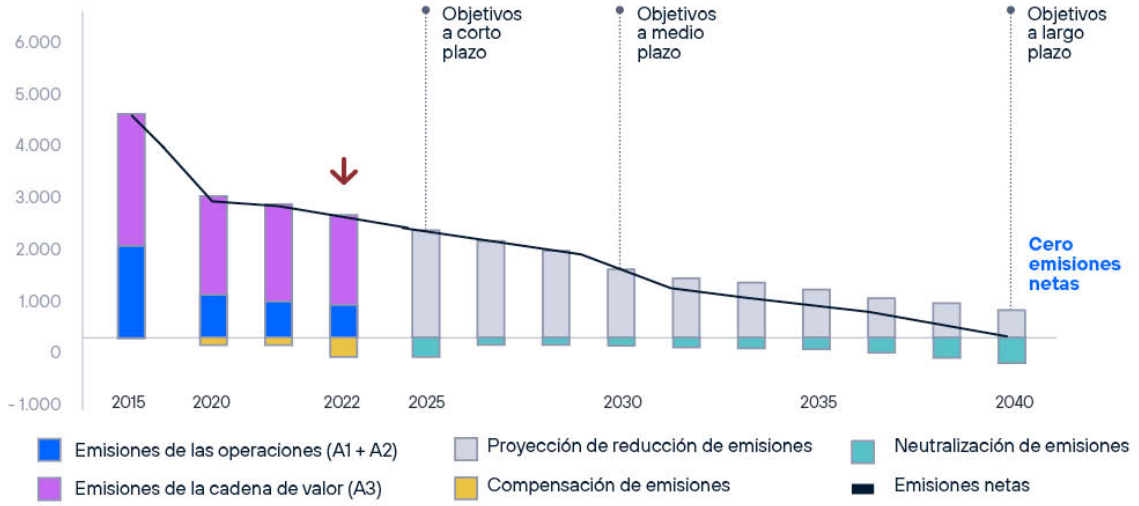
Nuestros objetivos, validados por Science-Based Targets initiative (SBTi) bajo el nuevo estándar *Net-Zero*, persiguen reducir las emisiones en línea con el escenario 1,5°C en toda nuestra operación, incluida la cadena de valor:

- Alcanzar las **cero emisiones netas en 2040** a nivel global, incluida la cadena de valor.
- Reducir las emisiones de CO_2 (Alcance 1+2) un **80%** a nivel global en **2030,** y un **90%** en nuestros principales mercados en 2025, respecto a 2015 (año base).
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra **cadena de valor** (Alcance 3) un **56%** en 2030, respecto a 2016 (año base).
- Reducir las emisiones de CO_2 totales (Alcance 1, 2 y 3) un **90%** en 2040, respecto al año base, y **neutralizar las emisiones residuales** hasta alcanzar el cero neto.

- Seguir usando el 100% de la **electricidad de fuentes renovables** en Europa, Brasil, Chile y Perú, promoviendo su desarrollo con contratos de compra de energía a largo plazo y más autogeneración (Hispanoamérica 100% renovable en 2030).
- Mejorar un 90% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) en 2025 frente a 2015.

Los objetivos climáticos de Telefónica están validados por SBTi e incluyen los Alcances 1, 2 y 3.

Ruta hacia el cero neto



Objetivos de energía y cambio climático

Más allá del Acuerdo de París

Emisiones netas cero — **2040: en toda la cadena de valor** (Alcance 1, 2 y 3)

Energía renovable	Eficiencia energética	Reducción de emisiones	Cadena de valor	Neutralización
100%	-90%	80%	-56%	100%
Renovables en Europa, Brasil, Chile y Perú Global 2030	**MWh/PB 2025** Consumo de energía por unidad de tráfico	**2030 Alcance 1 y 2** Principales mercados -90% en 2025	**2030 Alcance 3**	**2040 Emisiones residuales** Principales mercados en 2025 (A1+2)
• Certificados garantía de origen. • Acuerdos de compra de energía a largo plazo (PPA). • Autogeneración.	• Transformación de red y apagado legacy. • Funcionalidades ahorro de energía (PSF). • Modernización equipos clima y fuerza. • Iluminación.	• Incorporar un precio interno al carbono en nuestras compras. • Control de fugas y nuevos gases refrigerantes. • Reducción de uso de combustibles fósiles.	• Programa de reducción de emisiones de proveedores. • Eficiencia en dispositivos de cliente.	• Proyectos basados en la naturaleza. • Con beneficio social y en biodiversidad. • Bajo estándares de reconocido prestigio.

2.2.3. Gobernanza
GRI 2-12

La estrategia de energía y cambio climático forma parte del Plan de Negocio Responsable de la Compañía, liderado por el Consejo de Administración. La Comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad, que se reúne mensualmente, supervisa su implantación, revisa los riesgos y realiza el seguimiento de los objetivos.

Desde 2007 contamos con la **Oficina Global de Energía y Cambio Climático.** Compuesta por áreas como Operaciones, Medioambiente y Compras, se encarga de ejecutar dicha estrategia. Además, el Centro Global de Energía, creado en 2015, se ocupa de acelerar el cumplimiento de objetivos, con responsables de impulsar proyectos de eficiencia energética y energía renovable en cada uno de los países.

En el Workshop Global de Energía y Cambio Climático que celebramos anualmente desde 2010, analizamos nuestros avances y las nuevas oportunidades en la materia de la mano de más de 30 proveedores.

Además, un porcentaje de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité de Dirección, está vinculado al cumplimiento de los objetivos anuales y plurianuales de reducción de emisiones de CO_2 y neutralización.

Más información en el capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

La reducción de emisiones de CO_2 forma parte de la retribución variable de los empleados, incluido el Comité de Dirección, desde 2019.

2.2.4. Políticas

Tenemos varias normativas internas para alinear a la organización con nuestros objetivos de energía y cambio climático:

- Política Ambiental.
- Política de Gestión Energética.
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

2.2.5. Riesgos y oportunidades
GRI 201-2

El cambio climático es uno de los riesgos básicos que se gestionan dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de Telefónica.

Más información en el capítulo 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

Analizamos los riesgos de cambio climático siguiendo las recomendaciones del TCFD *(Task Force on Climate-related Financial Disclosures),* abordando tanto los riesgos físicos como los de transición en el **medio y largo plazo.** Para evaluar los riesgos físicos, utilizamos proyecciones de variables climáticas para dos diferentes escenarios de concentración de CO_2 (RCP-*Representative Concentration Pathway).*

En el escenario RCP2.6 (alineado con el Acuerdo de París), los riesgos proceden principalmente de la transición a una economía descarbonizada (riesgos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales), por ejemplo, por el endurecimiento de las medidas para limitar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a la atmósfera. Asimismo, esta transición supondrá grandes **oportunidades** asociadas a la reducción de costes por eficiencia energética o energía renovable y a un crecimiento del negocio de soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes a descarbonizar su propia actividad.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

Por el contrario, en el escenario RCP8.5 (*business as usual),* los riesgos más relevantes son los físicos, asociados a cambios en variables climáticas puntuales (incremento de eventos climáticos extremos) y crónicas (aumento de la temperatura y variación de precipitaciones). El riesgo asociado al **aumento de temperatura** es el que supondría un mayor impacto financiero, ya que podría aumentar el consumo eléctrico para la refrigeración de equipos de nuestra red. Además, esto podría estar agravado por el posible aumento del coste de la electricidad, principalmente en países con alta dependencia de la generación hidráulica ante episodios de sequía.

Por otra parte, los escenarios de transición, que proporcionan los parámetros necesarios para comprobar el impacto de la transición hacia una economía baja en carbono, permiten tener información clave para ayudar a comprender cómo podría evolucionar el futuro en torno a un aumento de temperatura limitado a 1,5°C. Para su evaluación utilizamos el escenario de la Agencia Internacional de la Energía **IEA NZE 2050,** que describe los esfuerzos necesarios para reducir los GEI y llegar a las cero emisiones netas en el año 2050 a nivel global.

Con el objetivo de garantizar la resiliencia de nuestros activos, definimos un **Plan de Adaptación**, cuyos pilares principales son los planes de continuidad de negocio, de eficiencia energética y de energía renovable, que nos ayudan a reducir la exposición a los riesgos físicos y adaptarnos a las consecuencias del cambio climático.

Riesgos de cambio climático

Transición				Físicos	
Regulatorios	**Tecnológicos**	**Mercado**	**Reputacionales**	**Crónicos**	**Agudos**
Aumento de precios de determinados productos y servicios debido a impuestos o tasas al CO_2 directas o indirectas (energía, transporte, etc).	Necesidad de retiro anticipado de activos ligados a climatización o energía por una transición a energía de bajas emisiones.	Aumento en el OPEX energía, por ejemplo, en países con alta dependencia de la generación hidráulica o por incremento en el precio del CO_2.	Aumento de exigencia en esta materia por parte de *stakeholders* relevantes (inversores, analistas, clientes...). Costes crecientes de compensación de CO_2.	Mayor consumo eléctrico en refrigeración asociado al incremento de temperatura global. Posible incremento en el precio de la electricidad en periodos de sequía.	Una mayor ocurrencia de eventos climatológicos extremos (inundaciones principalmente) aumentaría el riesgo de continuidad de negocio y el coste de reposición de activos dañados.

Oportunidades del cambio climático

Eficiencia de recursos	Productos y Servicios Eco Smart	Fuentes de energía	Resiliencia	Nuevas fuentes de financiación
A través de nuestro Plan de Eficiencia Energética optimizamos los costes de nuestras redes y operaciones.	Nuestras soluciones de conectividad y digitalización son fundamentales para descarbonizar a otros sectores y nos permitirán acceder a nuevas oportunidades de negocio.	Nuestro Plan de Energía Renovable nos permite reducir las emisiones de carbono y disminuir el coste de energía de nuestra red, gracias a la autogeneración y la firma de contratos a largo plazo (PPA).	Nuestra estrategia de adaptación nos permite incorporar riesgos y oportunidades en la estrategia de la Compañía, influyendo en nuestras decisiones de inversión, modernización y despliegue de red.	Acceso a fuentes de financiación sostenible, más competitivas que la financiación tradicional.

La evaluación de los escenarios climáticos nos ha permitido identificar los riesgos y oportunidades más relevantes para nuestro negocio en términos de impacto, los cuales presentamos a continuación.

Impacto financiero de riesgos del cambio climático

Categoría	Naturaleza	Riesgo	Descripción	Impacto financiero	Gestión y mitigación del riesgo
Físico	Crónico	Aumento de la temperatura	El aumento de las temperaturas medias podría incrementar los costes operativos de Telefónica, debido sobre todo al incremento de las necesidades de refrigeración de los equipos de red.	Incremento de los costes operacionales. *Largo plazo* *Impacto bajo*	Para gestionar este riesgo tenemos varias líneas de actuación con el objetivo de reducir el consumo eléctrico asociado a la refrigeración. Promovemos multitud de proyectos de eficiencia energética, tanto para reducir el consumo en climatización (e.g. *free cooling, liquid cooling*, modernización de equipos, etc.) como el del propio equipamiento de red, incluyendo especificaciones técnicas en los equipos de red para que puedan operar a temperaturas más elevadas.
Físico	Agudo	Eventos climáticos extremos	Aumento de la gravedad y frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos, como fuertes precipitaciones (lluvia, granizo, nieve/hielo), incendios forestales e inundaciones.	Incremento de los costes operacionales por reposición de activos dañados. Descenso en los ingresos por indisponibilidad del servicio *Largo plazo* *Impacto bajo*	Para gestionar este riesgo, contamos con el Sistema Global de Continuidad de Negocio incluido en nuestro Plan de Adaptación para gestionar de forma preventiva los riesgos, garantizando la máxima resiliencia de nuestras operaciones ante cualquier posible interrupción. Entre ellas se incluyen: a) Planes de Continuidad de Negocio en cada país que establecen cómo restaurar las funciones esenciales que hayan sido interrumpidas b) Sistema Global de Gestión de Crisis para gestionar amenazas de alto impacto. Cuenta con un Comité Global de Crisis, que incluye especialistas para cada tipo de incidente. Por otra parte, en el modelo seguros de la compañía se considera la posible afectación de los activos por la ocurrencia de eventos climáticos extremos.
Transición	Mercado	Aumento precio electricidad	El sector de las telecomunicaciones no es intensivo en el uso de combustibles fósiles, pero es muy dependiente del consumo de electricidad para sus redes. Por esta razón, un aumento del precio de la electricidad debido a una nueva regulación del sector de generación de electricidad, o la escasez de generación hidráulica por sequía, pueden impactar en nuestro OPEX de energía.	Incremento de los costes operacionales. *Mediano plazo* *Impacto medio*	Para gestionar este riesgo y reducir nuestra exposición al aumento de los precios de la energía, hemos puesto en marcha dos planes principales: a) Plan de Eficiencia Energética, que nos permite consumir menos electricidad; y b) Plan de Energía Renovable, que reduce nuestros costes de operación y nos hace menos dependientes de las fluctuaciones de los precios de la electricidad gracias a los acuerdos de compra de energía a largo plazo (PPAs).

Impacto financiero de oportunidades del cambio climático

Tipo	Descripción de la oportunidad	Impacto financiero	Gestión de la oportunidad
Productos y Servicios	Telefónica ha identificado oportunidades en una economía baja en carbono para el crecimiento del negocio, mediante la venta de productos que reduzcan las emisiones de carbono de nuestros clientes y de otros sectores. En este sentido, la digitalización será esencial para abordar la transición a una economía baja en carbono.	Aumento de los ingresos como consecuencia de una mayor demanda de productos y servicios que contribuyan a la descarbonización de la economía. *Mediano plazo* *Impacto alto*	Vemos el potencial futuro de la tecnología como una oportunidad, siendo la digitalización esencial para afrontar los retos medioambientales, por lo que somos miembro fundador de la European Green Digital Coalition. Así, Telefónica desarrolla nuevos servicios digitales basados en Conectividad de Banda Ancha, IoT, Cloud y *big data,* que tienen el potencial de optimizar el consumo de recursos de nuestros clientes y reducir así su impacto en el medioambiente. La unidad de negocio de Telefónica Tech impulsa el crecimiento de los servicios digitales que involucran IoT/*big data* y Cloud para alcanzar una mayor escala e integrar las principales soluciones digitales que ayuden a nuestros clientes B2B a avanzar hacia un mundo más digital y sostenible.
Eficiencia de recursos	Telefónica tiene una importante oportunidad asociada a la reducción de costes procedentes de la la gestión de la energía, pues el el consumo eléctrico de nuestra red es elevado. Al ser más eficientes en el consumo de este recurso, se reducirán los costes de operación de nuestras redes.	Reducción de los costes operacionales. *Mediano plazo* *Impacto alto*	Con el Plan de Eficiencia Energética nuestro objetivo es desvincular el crecimiento de nuestro negocio del consumo de energía y por ello está integrado en nuestra estrategia global de Cambio Climático. este plan nos proporciona una importante ventaja competitiva en nuestro sector, ya que aumenta la eficiencia y resiliencia de nuestras redes. Desde 2010 hemos implementado más de 1500 proyectos de eficiencia energética que nos han permitido llegar a considerables ahorros de energía y por tanto de costes. Hemos logrado mantener nuestro consumo de energía estable desde 2015, a pesar del crecimiento exponencial del tráfico que pasa por nuestras redes.
Transición hacia energías renovables (PPAs)	Telefónica ha identificado una importante oportunidad asociada al uso de fuentes de energía renovable. Esta oportunidad nos proporciona una importante ventaja competitiva, ya que reduce nuestra exposición a la volatilidad de los precios de la energía y prevé un importante ahorro en el OPEX de energía.	Reducción de los costes operacionales. *Mediano plazo* *Impacto medio*	Uno de los objetivos estratégicos de Cambio Climático es apostar por las Energías Renovables como fuente sostenible para nuestro negocio, logrando que el 100% del consumo eléctrico proceda de fuentes renovables en 2030. El Plan de Energía Renovable contempla todo tipo de soluciones: autogeneración, compra de Energía renovable con garantías de origen, generación distribuida y PPAs a largo plazo. El plan nos permite no solo reducir nuestra exposición a las variaciones del mercado, sino que nos ha permitido generar considerables ahorros en el coste de la electricidad como resultado de los acuerdos de compra a largo plazo y la generación distribuida.

Tipo	Descripción de la oportunidad	Impacto financiero	Gestión de la oportunidad
Fuentes de Financiación Sostenible	Acceso a nuevas fuentes de financiación sostenible más competitivas, como los bonos verdes, que suponen un ahorro en cuanto a tipos de interés frente la financiación tradicional.	Reducción de costes de financiación Ampliación de la base y tipología de inversores *Mediano plazo* *Impacto medio*	Telefónica utiliza bonos verdes e instrumentos híbridos verdes y sostenibles para financiar proyectos con un impacto ambiental positivo tal y como define en su marco de financiación sostenible, por ejemplo, mejorar la eficiencia energética gracias a la transformación de la red de cobre en fibra óptica (un 85% más eficiente). Telefónica es uno de los mayores emisores de bonos sostenibles de su sector, tanto en volumen como en número y diversificación de emisiones (bonos verdes senior e instrumentos verdes o sostenibles híbridos). Además, Telefónica utiliza otros instrumentos de financiación bancaria sostenible, como préstamos y créditos ligados a objetivos de sostenibilidad, que le permiten avanzar en la consecución de objetivos corporativos ligados a la reducción de emisiones.

2.2.6. Plan de acción y compromisos

GRI 305-5

La estrategia de energía y cambio climático forma parte de la gestión de la Compañía y está enfocada a construir un futuro más verde. Nuestro compromiso es reducir nuestra huella de carbono para tener una red con cero emisiones netas sobre la que ofrecemos soluciones Eco Smart para disminuir las emisiones de nuestros clientes. Nuestra ruta hacia el **Cero Neto** implica minimizar nuestras propias emisiones (Alcance 1 y 2) y las de nuestra cadena de valor (Alcance 3) y neutralizar las restantes. Hemos elaborado un **Plan de Acción Climática** con acciones específicas alineadas con las recomendaciones científicas climáticas más ambiciosas para alcanzar nuestro objetivo.

> Reducir nuestras propias emisiones

Para Telefónica **es prioritario mantener estable el consumo de energía** pese al fuerte incremento de la digitalización de la sociedad y, por tanto, del tráfico de datos que circula por nuestras redes. Por ello nuestro **Plan de Eficiencia Energética** incluye iniciativas como la modernización de nuestra red, por ejemplo, sustituyendo el cobre por fibra óptica (85% más eficiente); la renovación de las plantas de fuerza y equipos de clima; la climatización con aire del exterior *(free cooling);* climatización por inmersión, apagados de equipos de climatización; el apagado de las redes legadas; la implantación de funcionalidades de ahorro de energía *(Power Saving Features* - PSF) y de plataformas de AI/ML en horarios de bajo tráfico sin afectación del *performance* en la red de acceso; y la disminución de consumo de combustible a través de estaciones híbridas con energía solar fotovoltaica y retrasar el encendido de generadores utilizando baterías de alto ciclado (litio).

Para llegar a la descarbonización de la Compañía, no solamente necesitamos la máxima eficiencia en el uso de la energía, sino también que esta proceda de fuentes renovables.

Nuestro **Plan de Energía Renovable** contempla todo tipo de soluciones –autogeneración, compra de electricidad renovable con garantía de origen y acuerdos de compra de energía a largo plazo *(Power Purchase Agreement* - PPA)– y prioriza las fuentes de electricidad renovable no convencional. El objetivo es ir más allá del 100% renovable en nuestros principales mercados, es decir, contribuir a aumentar el mix renovable con autogeneración o facilitando la construcción de nuevos parques con nuestros compromisos de consumo a medio y largo plazo (bajo modelos PPA).

Asimismo, implantar un **precio interno al carbono** nos ayuda a tomar mejores decisiones de inversión y compra de equipos. Además, para la adquisición de equipos intensivos en consumo de energía aplicamos el *Total Cost of Ownership* (TCO), lo que nos permite tener en cuenta no solamente el precio de adquisición sino el de la energía consumida y las emisiones generadas durante su vida útil, optando de este modo por equipos más eficientes.

El Plan de Acción Climática -disponible en nuestra página web- es nuestra hoja de ruta para alcanzar las Cero Emisiones Netas en 2040.

> Disminuir las emisiones en la cadena de valor

Las emisiones de nuestra cadena de valor (Alcance 3) son las más relevantes de toda nuestra huella de carbono.

Del total de emisiones de Alcance 3, más de dos tercios proceden de nuestra **cadena de suministro** (categorías "compra de productos y servicios" y "bienes de capital", tal y como define el estándar de cuantificación y reporte de la cadena de valor de GHG Protocol) y del **uso de nuestros productos** por parte de los clientes.

Para disminuir nuestras emisiones en la cadena de valor, es prioritario colaborar con nuestros principales proveedores, así como con el resto del sector, ya que compartimos los mismos retos.

En esta línea, disponemos de un **programa con nuestros principales proveedores** en términos de emisiones desde hace ya varios años, analizamos su madurez climática y les acompañamos en su proceso de descarbonización, a través de sesiones de capacitación y pidiéndoles compromisos específicos.

Además, colaboramos de forma estrecha con otras operadoras en grupos de trabajo en JAC *(Joint Audit Cooperation)* y GSMA, en temas metodológicos y con acciones concretas para impulsar la reducción de emisiones en nuestra cadena de valor común. Asimismo, también participamos en iniciativas multisectoriales como 1.5°C Supply Chain Leaders y SME Climate HUB, para llegar también por ejemplo a PYMES.

La otra gran categoría de alcance 3 que tiene relevancia en nuestras emisiones es la del **uso de productos vendidos.** Para disminuir las emisiones procedentes de los dispositivos electrónicos, *routers* o móviles, por ejemplo, impulsamos su ecodiseño y reutilización. Asimismo, ofrecemos criterios de compra sostenible como el sello Eco Rating, que puntúa la sostenibilidad de los móviles, animando así a los fabricantes a mejorarlos.

Más información en el capítulo 2.3. Economía Circular

Colaboramos en iniciativas sectoriales para reducir las emisiones de nuestra cadena de suministro.

> Neutralizar las emisiones restantes

Las emisiones que no podamos reducir (10% en 2040), las neutralizaremos a través de la captura o **absorción permanente de una cantidad equivalente de CO_2** de la atmósfera, por medio de la compra de créditos de carbono o el desarrollo de proyectos propios, que deberán cumplir con los siguientes criterios:

- Iniciativas de **absorción de carbono,** preferiblemente **basadas en la naturaleza,** como reforestación, forestación o restauración de ecosistemas, utilizando para ello especies vegetales autóctonas.
- Demostración de **adicionalidad** y de **impacto a largo plazo.**
- Proyectos con beneficios ambientales y sociales, que contribuyan en la medida de lo posible al cumplimiento de los ODS.
- Proyectos certificados con estándares reconocidos a nivel nacional/internacional y verificados por una tercera parte acreditada.
- Preferiblemente con anclaje territorial en las geografías en las que Telefónica esté presente.

Adicionalmente, a **corto y medio plazo,** y siempre de forma temporal (antes de 2025, para las emisiones de Alcance 1 y 2 de los principales mercados y antes de 2040, para las emisiones de Hispanoamérica y Alcance 3), invertiremos también en créditos de carbono de reducción de emisiones de la deforestación y degradación, con el objetivo de contribuir a frenar la deforestación en determinadas regiones donde Telefónica tiene operaciones.

En territorios con alta deforestación, los proyectos que generan créditos de reducción de emisiones de alta calidad apoyan la conservación de reservas existentes de carbono y proporcionan incentivos para apoyar a los pueblos originarios y a las comunidades locales.

En los principales mercados, neutralizaremos el 100% de nuestras propias emisiones (Alcance 1+2) en 2025.

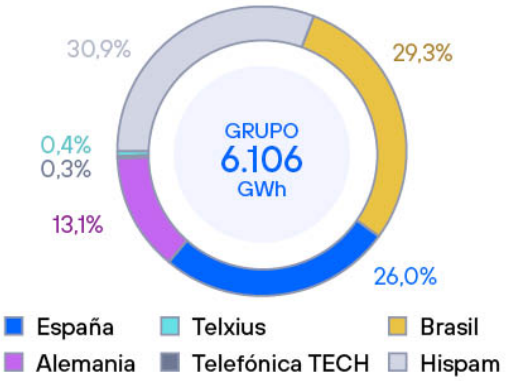
2.2.7. Progreso en 2022

GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

> Evolución del consumo de energía

En 2022 llevamos a cabo 128 iniciativas de eficiencia y gestión energética en nuestras redes y oficinas, logrando ahorros de 408 GWh. El consumo total de energía fue de 6.106 GWh (21.982.519 GJ), un 95% de electricidad y un 5% de combustibles. Nuestra ratio de consumo de **energía por unidad de tráfico** mejoró un 87% respecto a 2015 y ahorramos 176 millones de euros por la implementación de proyectos de eficiencia y gestión energética.

Consumo total de energía



Gracias a la implementación de proyectos de eficiencia energética, hemos conseguido reducir el consumo energético un 7,2% comparado con 2015, a pesar de que el tráfico gestionado por nuestras redes ha aumentado 7,4 veces.

Durante 2022, pusimos en marcha el proyecto *Sustainable Platform Design,* enmarcado en el programa de la Compañía *Autonomous Network Journey,* para construir la red de los próximos años. Será una red sobre Telco Cloud, *edge computing* y sostenible por diseño, es decir, energéticamente eficiente y baja en carbono para abordar el aumento de tráfico respetando el medioambiente. Priorizamos el despliegue de fibra y 5G, más eficientes, y el apagado del *legacy* para fomentar la economía circular.

Dentro de los proyectos de eficiencia energética, impulsamos las iniciativas de transformación de redes, responsables de un 78% de nuestros ahorros en energía. Además, continuamos con el **apagado** de redes legadas, como el 2G y 3G, y las redes de cobre. En España, alineado con el plan de cierre del cobre en 2024, en 2022 se apagaron 788 centrales (2.236 desde 2014) y en Hispanoamérica se avanzó con el apagado multicapa y 2G.

Además, mejoramos el **diseño** de los emplazamientos móviles con el modelo *Smart Site,* que abarca modernización de equipos, uso de *free cooling,* rectificadores con mayor eficiencia, cerradura *bluetooth* y el uso de energía renovable, entre otras mejores prácticas. Un ejemplo de esto es Alemania, donde continuamos trabajando en el proyecto NSD *(New Site Design).* Por otra parte, en 2022 instalamos rectificadores con eficiencia del 98%, gracias a la evaluación del TCO (comparado con rectificadores de 96%), lo que supone un ahorro de 2% por año y un ROI menor a 3 años.

En España adjudicamos la modernización de 40 centrales bajo el modelo *Energy Savings as a Service* (ESaaS), lo que nos permitirá mejorar la infraestructura de estos edificios y al mismo tiempo ahorrar energía, todo ello con inversión de un tercero.

De cara a una gestión eficiente de la capacidad de la red, incrementamos el uso de funcionalidades de ahorro de energía *(Power Savings Features* o PSF) en horarios de bajo tráfico y usamos herramientas de inteligencia artificial, *machine learning* y **predicción automática** de tráfico. En 2022 implementamos 17 nuevas funcionalidades PSF en nuestras redes 4G y 5G, lo que nos permite reducir el consumo de energía en horarios de bajo tráfico hasta en un 30%, sin comprometer la calidad.

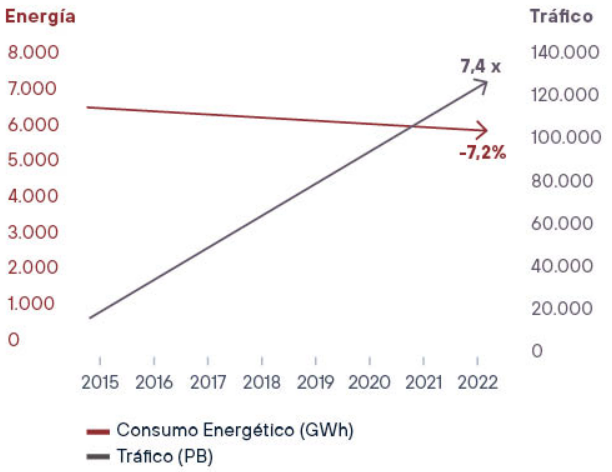
También culminamos el proyecto sobre **refrigeración líquida por inmersión** en la central de Bellas Vistas, en Madrid (España). Este piloto demostró el ahorro de hasta un 75% en consumo de energía no IT y la eliminación de uso de gases refrigerantes manteniendo los niveles de fiabilidad tradicionales (Tier III). Este tipo de soluciones utilizan un líquido no conductor de la electricidad, no tóxico y biodegradable. Esta tecnología, que permite refrigerar servidores de gran capacidad por inmersión (mucho más eficiente que por aire), nos ayudará a soportar la creciente demanda de datos en *edge computing* y 5G.

Por último, continuamos con la mejora en las metodologías de obtención de datos de consumo de combustible de operaciones y recarga de gases refrigerantes. En Brasil digitalizamos el proceso de gestión, aumentando la fiabilidad de los datos realizando seguimiento continuo, que nos ha permitido disminuir un 53% las recargas de gases refrigerantes. Esto posibilita, además, la implementación de nuevos proyectos para reducir las emisiones de Alcance 1.

Con el objetivo de disminuir las emisiones derivadas del uso de combustibles fósiles, hemos llevado a cabo diversas soluciones en el ámbito de calefacción, como son la sustitución del diesel por gas natural o propano en calderas; la implementación de soluciones solares o híbridas en sitios sin conexión a la red eléctrica; y la implementación de lógicas de retraso del encendido de

generadores de emergencia en sitios con interrupciones frecuentes del suministro eléctrico, mediante baterías de alto ciclado (litio), reduciendo así el funcionamiento de los generadores y ahorrando combustible.

Evolución energía y tráfico 2015-2022



> Energía renovable

En 2022, un 82% de nuestro consumo eléctrico total en instalaciones propias provino de fuentes renovables. Destaca la continuación del ambicioso proyecto de **generación distribuida** (GD) en Brasil, que permitió en 2022 la instalación de 48 nuevas plantas de energía renovable, de un total de 85 planificadas, que generarán más de 700 GWh por año para nuestra operación, reduciendo así la dependencia de certificados de energía renovable o iRECs.

Además, incrementamos la adquisición de energía renovable a través de nuevos acuerdos de compra de energía renovable a largo plazo (PPA)..En Alemania firmamos dos acuerdos de PPA, uno para el periodo 2025-2035, que cubrirá el 54% del consumo total de nuestra operación, equivalente a 350 GWh al año, y un segundo para el periodo 2025-2040, que cubrirá en torno al 33% del consumo y equivalente a 200 GWh.

En 2022 en España entraron en operación los cuatro **acuerdos de compra de energía renovable a largo plazo (PPA)** firmados para el periodo 2022-2031. Suponen el 30% del consumo total, equivalente a 482 GWh anuales durante 10 años. Estos nuevos acuerdos se suman al ya firmado en 2020, permitiéndonos alcanzar un total de 582 GWh de electricidad renovable cubierta con PPAs en la operación de España, cubriendo así el 50% del consumo de sus edificios técnicos.

Por otro lado, gracias a la extensión de **programas de garantías de origen,** países como Argentina y Ecuador certificaron por primera vez como renovable un 7% y un 30% de su consumo eléctrico en instalaciones propias, mientras que Colombia siguió aumentando hasta alcanzar el 87%. Destacamos que Chile alcanzó un 100% de electricidad renovable, sumándose a Europa, Brasil y Perú, operaciones donde el consumo de electricidad en instalaciones propias es 100% renovable.

En cuanto a la electricidad que consumimos en instalaciones ajenas a la Compañía, nuestras operaciones en Alemania, España, Brasil, Perú y Chile certificaron también como renovable el 100% del consumo eléctrico en emplazamientos de terceros, permitiéndonos alcanzar un 61% a nivel global.

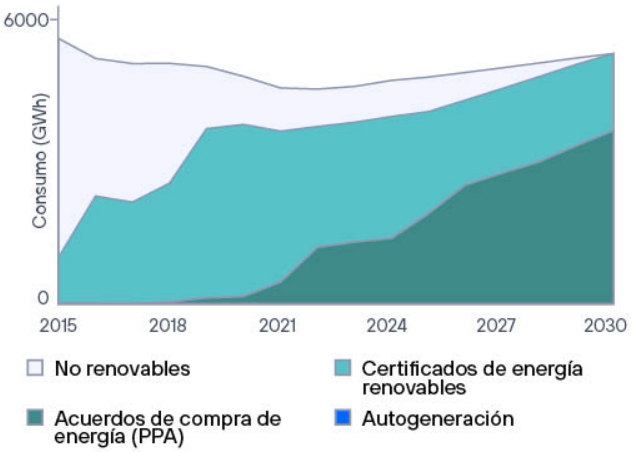
El 100% de nuestro consumo eléctrico en instalaciones propias proviene de fuentes renovables en Europa, Brasil, Perú y Chile, y un 82% a nivel global. Nuestro objetivo, enmarcado en la iniciativa RE100, es ser 100% renovables en 2030 en todas nuestras operaciones.

Respecto a la **autogeneración de electricidad,** contamos con 485 instalaciones (tanto en edificios de la red fija como en estaciones base de la red móvil) que nos permiten, por una parte, mejorar el consumo eléctrico renovable, y por otra, evitar el uso de generadores de combustible fósil en estaciones base aisladas *(off-grid),* con una reducción del consumo entre el 70 y el 100%. Un buen ejemplo de esto ha sido la instalación de 23 sistemas híbridos de autogeneración en Chile, donde se estima un ahorro cercano a los 60.000 litros de combustible al año.

Además, para acelerar la implementación de sistemas de autogeneración renovable, hemos firmado varios acuerdos en los que cedemos el espacio de nuestros tejados para la instalación de paneles solares por un tercero, de modo que la electricidad generada es autoconsumida en el propio sitio a un precio menor que la tarifa comercial (PPA *on-site).* Suscribimos estos acuerdos en España, para cuatro importantes edificios, y en Colombia, donde 12 instalaciones generarán aproximadamente 1,4 GWh al año gracias a este esquema.

Así, nuestro **Plan de Energía Renovable** está enfocado a continuar firmando acuerdos de compra de electricidad a largo plazo (PPA) y aumentar la autogeneración, para reducir progresivamente la compra de certificados de origen renovable e incrementar los ahorros en el OpEx de electricidad.

Evolución energía renovable



Ahorros por proyectos de eficiencia energética



* 'Otros' incluye proyectos como: iluminación, corrección de factor de potencia, autogeneración renovable, reducción uso de combustible, climatización, fuerza, exenciones y/o beneficios fiscales.µ

	Unidad	2015	2020	2021	2022	Evolución 2015/2022
Consumo total de energía	MWh	6.577.766	6.269.962	6.106.625	6.106.255	-7,2%
Consumo electricidad + autogeneración[1]	MWh	6.186.885	5.966.242	5.815.665	5.824.828	-5,9%
Combustible y calefacción urbana[2]	MWh	390.882	303.720	290.961	281.427	-28,0%
Electricidad proveniente de fuentes renovables en instalaciones propias	Porcentaje	17%	79%	79%	82%	382,4%
Tráfico gestionado total anual	Petabyte	17.054	86.591	113.547	125.790	637,6%

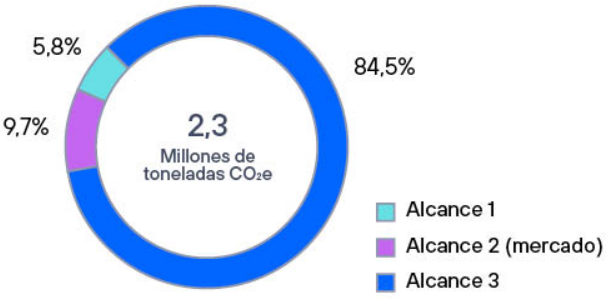
> Evolución de las emisiones

Calculamos y verificamos por parte externa nuestra huella de carbono en base a **GHG Protocol,** el estándar internacional de contabilidad y reporte del World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

En 2022, nuestras emisiones de **Alcance 1** disminuyeron un 54% respecto a 2015, lo que supone 154 $ktCO_2e$ menos en 7 años. En las emisiones de **Alcance 2** la reducción fue del 85% versus 2015, es decir, 1.303 $ktCO_2e$ menos en el mismo periodo. Combinadas, nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 disminuyeron un 80%, lo que supone 1.458 $ktCO_2e$ menos emitidas a la atmósfera. De esta forma hemos alcanzado el objetivo planteado para 2030 con 8 años de antelación.

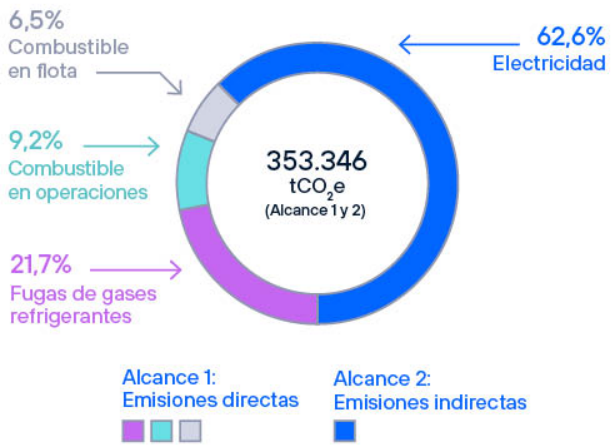
Además, gracias a las iniciativas de eficiencia energética y compra de electricidad renovable, ahorramos 118 y 845 $ktCO_2e$, respectivamente.

Emisiones GEI por alcance



[1] Incluye consumo total de electricidad de origen renovable, que en 2022 fue de 4.534.310 MWh, de los cuales 3.800.334 MWh se consumen en instalaciones propias.
[2] Incluye consumo de biocombustibles, que en 2022 fue de 56.639 MWh.

Emisiones de Alcance 1 y 2



En 2022 las emisiones de Telefónica, sin nuestro Plan de Energía Renovable, habrían sido 3,4 veces superiores.

Emisiones GEI

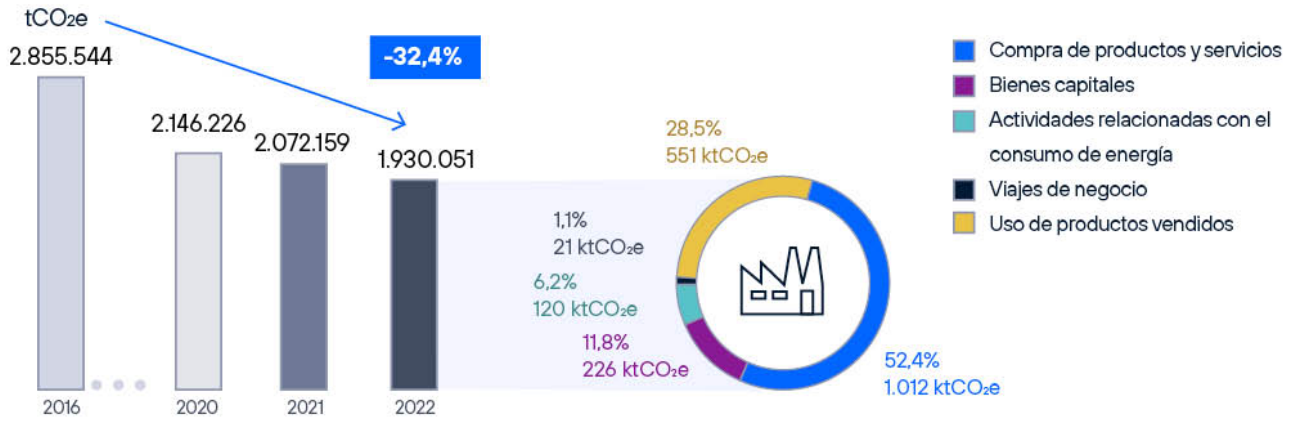
	Unidad	2015	2016	2020	2021	2022	Evolución Año base/2022
Alcance 1[3]	tCO_2e	286.201	281.517	207.872	183.231	131.809	-54%
Alcance 2 (basado en el método de mercado)	tCO_2e	1.524.954	1.047.751	467.587	353.506	221.537	-85%
Alcance 2 (basado en el método de localización)	tCO_2e	1.869.500	1.712.202	1.261.306	1.212.173	1.002.189	-46%
Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO_2e	1.811.155	1.329.268	675.459	536.737	353.346	-80%
Emisiones compensadas[4]	tCO_2e			78.101	63.018	35.537	N/A
Alcance 3[5]	tCO_2e		2.855.544	2.146.226	2.072.159	1.930.051	-32%
Emisiones biogénicas	tCO_2e			9.695	9.020	13.873	N/A
Emisiones evitadas por consumo de energía renovable	tCO_2e	392.489	752.264	782.868	902.019	845.456	115%
Intensidad de emisiones (Alcance 1+2/ingresos M€)	tCO_2e / M€	33	29,4	18,6	14,6	8,8	-73%

Emisiones por sociedad

EMISIONES (tCO_2e)	T. ALEMANIA	T. BRASIL	T. ESPAÑA	T. ARGENTINA	T. CHILE	T. COLOMBIA	T. ECUADOR	T. MÉXICO	T. PERÚ	T. URUGUAY	T. VENEZUELA	Telxius	Otras sociedades[6]
Alcance 1+2 (mercado)	5.781	32.190	20.679	148.842	9.736	17.886	7.202	53.335	3.621	2.870	38.097	5.211	7.896
Alcance 1	5.520	32.190	20.679	26.995	9.736	11.040	1.134	5.408	3.621	408	10.817	1.289	2.972
Alcance 2 (mercado)	261	0	0	121.847	0	6.846	6.069	47.927	0	2.462	27.281	3.922	4.922

[3] Emisiones de alcance 1 por tipología de gas: CO2: 54.494 tCO2e; CH4: 230 tCO2e; N2O: 248 tCO2e; HCFCs: 76.837 tCO2e
[4] Emisiones compensadas por compra de créditos de carbono en proyectos certificados.
[5] Las emisiones de Alcance 3 incluyen las emisiones de las categorías materiales: Cat. 1 (1.012.294 tCO_2e), Cat. 2(225.991 tCO_2e), Cat. 3 (120.194 tCO_2e), Cat. 6 (21.149 tCO_2e) y Cat. 11 (550.423 tCO_2e)
[6] Otras sociedades consolida las emisiones de las siguientes sociedades : Telefónica GIES, ACENS, Media Networks Latin America Perú, Telefónica Tech UK

Emisiones de Alcance 3



Nuestras emisiones de **Alcance 3** representan el 85% sobre el total generado por Telefónica. Del total de estas emisiones, el 52% proviene de las compras que realizamos a nuestra cadena de suministro ('Categoría 1. Compra de productos y servicios') y el 29% del uso de productos que vendemos a nuestros clientes ('Categoría 11. Uso de productos vendidos').

Otras categorías materiales son la 'Categoría 2. Bienes capitales' y la 'Categoría 3. Actividades relacionadas con el consumo de energía', las cuales representan más de un 18% sobre el total de emisiones de la cadena de valor. Además, calculamos y reportamos otras emisiones que consideramos estratégicas para nuestro negocio como es la 'Categoría 15. Inversiones', que en 2022 supuso la emisión de 43.982 tCO_2e. En esta categoría, se incluyen las emisiones de VMED O2 UK, la *joint venture* creada en Reino Unido en 2021.

En 2022, nuestras emisiones de Alcance 3 disminuyeron un 32% respecto a 2016 (año base), lo que suponen 925 $ktCO_2e$ menos en siete años.

Emisiones en la cadena de suministro

Para acelerar el proceso de descarbonización en la **cadena de suministro,** en 2022 hemos incorporado un nuevo requerimiento en materia de cambio climático en el proceso de compras, por el que se solicita a nuestros proveedores clave (que representan el 90% de las emisiones de nuestra cadena de suministro) establecer en el corto plazo un plan de descarbonización de su actividad, alineado con la iniciativa Science Based Targets (SBTi).

Además, continuamos con nuestro ***Supplier Engagement Program,*** e invitamos al programa ***CDP Supply Chain*** a nuestros proveedores más relevantes en términos de emisiones. En 2022, participaron 218 proveedores, que representan el 97% de las emisiones de nuestra cadena de suministro. La información reportada nos permite entender su grado de madurez en la gestión de su huella de carbono e identificar potenciales campos de colaboración.

Por otro lado, seguimos apoyando iniciativas como **1.5°C Supply Chain Leaders**, que aboga por la reducción de las emisiones de las pequeñas y medianas empresas; y **SME Climate Hub**, que fomenta la descarbonización entre las pymes, les invita a firmar el 'Compromiso Climático para las PYMES' y comparte herramientas especializadas, conocimientos y mejores prácticas para la implementación de una estrategia climática sólida. En 2022, estas dos iniciativas lanzaron un piloto centrado en pymes y once de nuestros proveedores fueron invitados. Por otra parte, trabajamos junto con la asociación **We Mean Business** a nivel local para implementar el Hub en España.

Asimismo, formamos parte del grupo de trabajo de **GSMA** que, en colaboración con **GeSI** (Global enabling Sustainability Initiative) e **ITU** (International Telecommunication Union), está dando soporte a la redacción de una metodología de cálculo sectorial de emisiones indirectas de Alcance 3. La Guía tiene como objetivo ayudar a los operadores de telecomunicaciones a homogeneizar los métodos de cálculo de las emisiones de Alcance 3, aumentar la cobertura de reporte y fomentar una mayor transparencia en el reporte de estas emisiones.

Trabajamos con otras empresas del sector para abordar el reto de descarbonización de nuestra cadena de suministro.

Durante 2022, hemos continuado liderando el grupo de trabajo de cambio climático dentro de la iniciativa **JAC (Joint Alliance for CSR)** con el objetivo de impulsar la descarbonización del sector. En 2022, se evaluó la gestión de proveedores en materia climática de todos los miembros de JAC para definir y llevar a cabo acciones comunes de reducción de emisiones en la cadena de suministro del sector (los miembros representamos más del 60% de los ingresos de la industria).

Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

Por otro lado, trabajamos para reducir las **emisiones asociadas al uso del equipamiento en casa de cliente,** ligadas principalmente al consumo eléctrico de los *routers* y descodificadores, gracias a **equipos** progresivamente **más eficientes.**

En 2022, actualizamos la instrucción corporativa de compras bajas en carbono, que considera el **precio interno al carbono** para guiar las decisiones de compra hacia equipos consumidores de energía que sean más eficientes y tengan una menor huella de carbono. Para reforzar la sensibilización interna se impartieron cinco sesiones formativas para más de 500 empleados de operaciones, compras y sostenibilidad.

Formamos parte de la Lista A de CDP Climate Change por noveno año consecutivo.

CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION A LIST 2022 CLIMATE

> Neutralización de las emisiones restantes

Llevamos varios años compensando el impacto de nuestras emisiones a través de proyectos basados en la naturaleza que generan créditos de carbono de alta calidad. En 2022 cerramos un acuerdo global de compra de créditos de carbono para asegurar la disponibilidad hasta 2026 en España, Brasil y Alemania.

En España continuamos con el proyecto **Bosque Telefónica,** que ayuda a recuperar una zona en abandono para uso forestal, dinamizando la economía local, implicando a las comunidades rurales y favoreciendo el empleo de jóvenes y personas desfavorecidas. Asimismo, en 2022, como parte del citado acuerdo global, nuestra operación en España adquirió créditos de carbono de un proyecto que protege bosques situados en una de las regiones con mayor tasa de deforestación del Bioma Amazónico. Con estos dos proyectos compensó el 5% de sus emisiones operacionales (Alcance 1+2).

Por otro lado, en Brasil **continuamos compensando el 100%** de las emisiones de Alcance 1+2 a través de la compra de créditos de carbono. Los proyectos que generan estos créditos se encuentran avalados por certificados de reconocido prestigio y apoyan iniciativas locales tanto de conservación de ecosistemas que evitan la deforestación, como de reforestación de la selva amazónica con especies autóctonas.

Finalmente, en **Alemania hemos neutralizado el 40%** de nuestras emisiones operacionales, así como de las derivadas de los viajes de negocio, a través de un proyecto de reforestación en Colombia que promueve la gestión sostenible de los recursos forestales para fomentar la regeneración natural.

Desempeño 2022 - Global

KPI	Unidad	Objetivo	Valor año base	Valor 2022	Evolución
Consumo de energía por unidad de tráfico	MWh por Pb	-90%	386	49	-87%
Emisiones GEI. Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO_2e	'-80% en 2030	1.811.155	353.346	-80%
Emisiones GEI. Alcance 3	tCO_2e	-56% en 2030	2.855.544	1.930.051	-32%
Consumo electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	100% (en 2030)	17%	82%	

Desempeño 2022 - Principales mercados (Alemania, Brasil, España)

KPI	Unidad	Objetivo 2025	Valor año base	Valor 2022	Evolución
Consumo de energía por unidad de tráfico	MWh por Pb	-90%	336	49	-85%
Emisiones GEI. Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO_2e	-90%	1.022.365	58.650	-94%
Emisiones GEI. Alcance 3	tCO_2e	-39%	1.453.453	1.081.095	-26%
Consumo electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje		25%	100%	

VMED O2 REINO UNIDO

Los principales indicadores de VMED O2 Reino Unido de energía y emisiones durante 2022 son:

	Unidad	VMED O2 (operación fija y móvil)
Consumo total de energía	MWh	1.171.285
Emisiones Alcance 1 + 2 (mercado)	tCO_2e	71.393

HITOS

- → Reducimos un 45% nuestras emisiones totales (Alcance 1, 2 y 3) en tan solo 7 años.
- → Formamos parte de la Lista A de CDP por noveno año consecutivo.
- → Aumentamos el suministro de energía renovable a largo plazo (PPAs) y a un precio estable. A nivel global, ya somos 82% renovables en la electricidad que consumimos en nuestras instalaciones.
- → Logramos el 100% de electricidad renovable en instalaciones de terceros en Alemania, España. Brasil, Perú y Chile.
- → Completamos el proyecto de refrigeración líquida por inmersión de servidores, tecnología hasta el 75% más eficiente que la climatización por aire.

2.3. Economía circular

GRI 2-3, 2-23, 3-3

PUNTOS CLAVE

- En la actualidad, reciclamos el 98% de nuestros residuos y nuestro objetivo es ser una compañía Residuo Cero.
- Promovemos la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos mediante el ecodiseño, el reciclaje y la reutilización de equipos.
- Reutilizamos 4,4 millones de equipos electrónicos de operaciones, oficinas y clientes.

2.3.1. Visión

La sobreexplotación del planeta es una de las principales causas de la degradación ambiental y del cambio climático. Según el World Resources Institute, consumimos cada año más de 100.000 millones de toneladas de recursos minerales, biológicos, metales o combustibles. Esto es más de lo que el planeta puede regenerar en un año y solo el 8,6% se recicla o vuelve a tener una segunda vida.

La **economía circular** nace como parte de la solución a este problema: podría reducir el uso de recursos en un 28% y las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero en un 39%. Solo en la Unión Europea, podría crear cerca de **700.000 puestos de trabajo** e incrementar en un 0,5% su PIB de aquí a 2030. Todo ello basándose en la reducción de impactos desde el diseño, la extensión de la vida útil de productos, la recuperación de materias primas o la desmaterialización de la economía gracias a la digitalización.

En Telefónica integramos esta filosofía en nuestros procesos para optimizar el consumo de recursos y promover el ecodiseño, la reutilización y el reciclaje para minimizar nuestro impacto y favorecer la reincorporación de materiales al ciclo productivo.

2.3.2. Objetivos

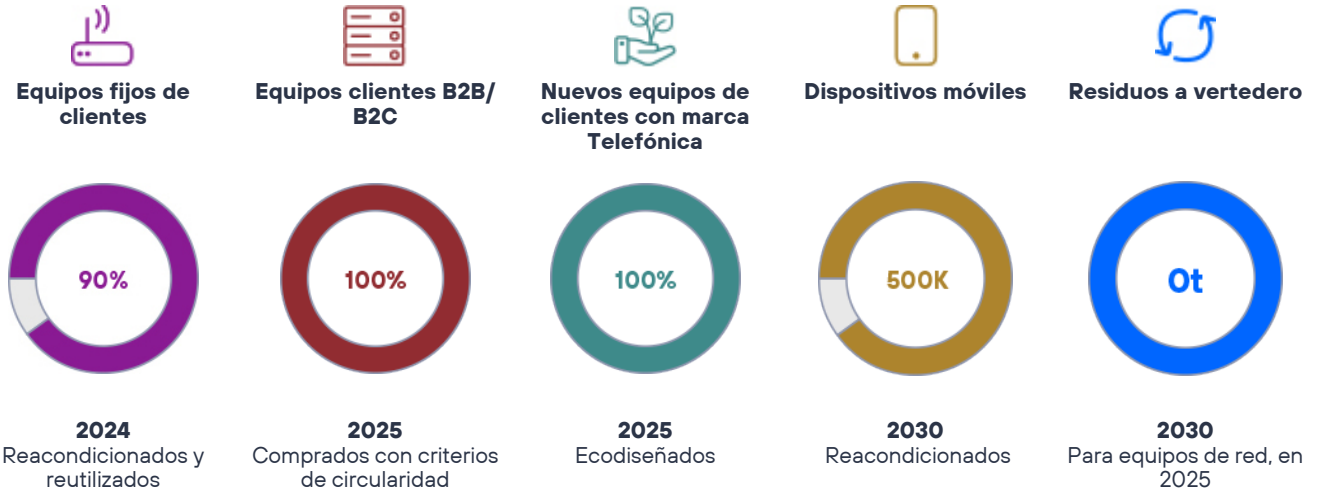
Nos marcamos como objetivo principal ser una compañía Residuo Cero en 2030.

Nuestra prioridad es aumentar la reparación, reutilización y el reciclaje, garantizando que nuestros residuos no se incineran o terminan en un vertedero, sino que se transforman en materias primas que son reintroducidas en la cadena de valor:

- Reacondicionar y reutilizar el 90% de los equipos fijos *(routers* y decodificadores) recogidos de clientes, en 2024.
- Introducir criterios de circularidad en todas las compras de equipos electrónicos de cliente en 2025.
- Introducir criterios de ecodiseño en todos los nuevos equipos de cliente bajo marca Telefónica, en 2025.
- Cero residuos a vertedero en 2030, mediante la reutilización y el reciclaje (residuos peligrosos y no peligrosos).
- En equipos de red: reutilizar, revender y reciclar el 100% a 2025 (alineado con el objetivo sectorial de la GSMA).
- Reacondicionar 500.000 móviles al año en 2030 gracias a distintos programas.

Objetivos de Economía Circular

Avanzamos hacia una compañía Residuo Cero



2.3.3. Políticas

Disponemos de varias políticas que establecen la base de aplicación de la economía circular en toda la Compañía:

- Política Ambiental.
- Política de Gestión Energética.
- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

De estas políticas emanan los siguientes **Principios para el impulso de la economía circular:**

- Fomentar el desarrollo de un marco normativo propicio para la economía circular.
- Promover con los fabricantes el mejor ecodiseño e integrar criterios de selección circulares en nuestras compras.
- Reducir la generación de residuos y fomentar la reutilización y el reciclaje.
- Garantizar un tratamiento adecuado con controles a nuestra cadena de suministro.
- Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios con menor consumo de materias primas, información ambiental durante la compra y alternativas distintas a la disposición para sus dispositivos usados.

2.3.4. Riesgos y oportunidades

Según el Foro Económico Mundial, la crisis de recursos naturales es un **riesgo** de alto impacto y probabilidad que solo podrá revertirse con una economía más circular. Y es que la explotación excesiva de recursos trae consigo riesgos de suministro que afectan a la disponibilidad de productos y servicios. Apostar por una economía que permita reintroducir los materiales recuperados en las cadenas de producción ayuda a **reducir dicho riesgo y la dependencia en la importación de recursos.**

La presión sobre las cadenas de suministro, en recuperación tras la crisis del COVID-19, se ha agravado en la Unión Europea debido a la guerra de Ucrania. Además, se espera que la demanda de materias primas críticas como el litio, el cobalto o el níquel siga incrementándose debido al continuo desarrollo de la industria tecnológica.

Cada año se producen 54 millones de toneladas de residuos de equipos electrónicos de los cuales solo el 17,4% se recupera y recicla. La fabricación con criterios de ecodiseño, la reutilización y el reciclaje contribuyen a reducir el riesgo de agotamiento de recursos y de continuidad de nuestra cadena de suministro. Además, reduce el impacto ambiental asociado, ya que el 45% de las emisiones mundiales provienen de la fabricación y uso de productos mientras que un 90% de la pérdida de biodiversidad y del estrés hídrico se deben a la extracción y tratamiento de recursos naturales.

Según el estudio *Waste2Wealth* de Accenture, existen cinco modelos de negocio que podrían generar 4,5 billones de dólares hasta 2030: recursos renovables, productos como servicios, plataformas de uso compartido, extensión de la vida útil y recuperación de recursos.

La reutilización y reacondicionamiento de equipamiento de casa del cliente y de equipos de red son una clara **oportunidad** para Telefónica, ya que genera ahorros al evitar la adquisición de equipos nuevos. Además, la venta de equipos de red reacondicionados o de residuos como el cable procedente de la transformación de cobre a fibra nos proporciona ingresos adicionales.

Por otro lado, la **digitalización y la conectividad** son herramientas clave para la economía circular. Por ello representa una oportunidad de negocio para Telefónica. Además de influir en la circularidad de nuestras operaciones, podemos favorecer la de otros sectores económicos gracias a soluciones digitales.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

2.3.5. Plan de acción y compromisos

GRI 308-2

En Telefónica nos comprometemos a integrar los criterios de economía circular de forma transversal en tres niveles: **ecoeficiencia interna, proveedores y clientes.**

La economía circular nos permite crecer utilizando menos recursos y evitar emisiones indirectas de carbono, asociadas a la fabricación de nuevo equipamiento.

Estrategia economía circular

Mayor circularidad a través de la digitalización



> Ecoeficiencia interna

Reducimos nuestro impacto medioambiental con medidas de eficiencia, como un mantenimiento preventivo de la infraestructura, la sustitución de equipos por otros de bajo consumo o su reutilización interna. Esto nos permite optimizar nuestro consumo de agua, papel y energía, esta última a través de un Programa de Eficiencia Energética.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Para prevenir la generación de residuos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor, apostamos por el **ecodiseño, la compra con criterios circulares y la reutilización,** principalmente de equipos electrónicos, ya que el mejor residuo es aquel que no se produce. Todo ello nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

Equipos electrónicos
Prolongamos la vida útil de los equipos reutilizándolos siempre que es posible y, si no pueden reutilizarse, la mejor opción es su reciclaje ya que cada equipo contiene **metales preciosos** como el oro, el cobre o el níquel, que pueden ser utilizados como recursos en un producto nuevo.

Durante la transformación de la red, muchos equipos son reutilizados dentro de Telefónica fomentando así la economía circular en los procesos de desmantelamiento. Para impulsar esta reutilización, Telefónica cuenta con el proyecto **MAIA,** que facilita y promueve la reutilización interna con la ayuda de una plataforma digital que permite a cada operadora visualizar los equipos disponibles y conectar con otras operadoras del Grupo para fomentar su reúso. Cuando la **reutilización interna** no es posible, la plataforma permite a las operadoras conectar con *partners* tecnológicos para facilitar la venta de estos equipos y así extender su vida útil.

Residuos
Los residuos que generamos son gestionados fuera de nuestras instalaciones por empresas colaboradoras especializadas en darles el mejor tratamiento posible conforme a las capacidades técnicas disponibles, la normativa ambiental vigente y los requisitos contractuales establecidos.

Cada vez que se produce una retirada de residuos, el personal responsable vela para que toda la información sea incorporada en la plataforma de gestión de residuos de Telefónica **(GReTel).** Esto permite obtener y analizar datos en tiempo real del origen y destino de los residuos producidos por la Compañía.

Gracias a este sistema, los responsables pueden conocer el volumen de residuos retirados, elaborar informes, analizar la información y conservar todas las evidencias documentales que aseguren el correcto cumplimiento de la **regulación ambiental** en cada país. Además, pueden tomar mejores decisiones para promover la circularidad.

> Relación con nuestros clientes
Apoyamos y sensibilizamos a nuestros clientes para reducir su huella en el planeta con el sello **Eco Smart** y el sello **Eco Rating** que fomentan la innovación y la reducción de impactos ambientales.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

Además, ofrecemos a nuestros clientes servicios de reparación y opciones de **recompra y reacondicionamiento de teléfonos móviles** para prolongar su vida útil y darles un segundo uso. De este modo reducimos el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de otros dispositivos nuevos.

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el que trabajamos es el desarrollo de un modelo de consumo y producción sostenibles.

> Relación con proveedores
Trabajamos conjuntamente con nuestros proveedores para introducir medidas de ecodiseño en los productos, incentivamos la eliminación de los plásticos de un solo uso y optamos por nuevos modelos basados en la digitalización y desmaterialización como, por ejemplo, contratar productos como servicios.

Además, incorporamos progresivamente **requisitos de circularidad** en la adquisición de equipamiento electrónico, tomando como referencia los criterios establecidos en la recomendación ITU-T L.1023 sobre evaluación de circularidad, que permite valorar el **ecodiseño,** la **reparabilidad, reciclabilidad, durabilidad** y la **capacidad de actualización** de cada equipo electrónico adquirido.

Adicionalmente, para impulsar las compras ecoeficientes, en nuestra Política Global de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro incluimos criterios ambientales y de economía circular que se tienen en cuenta a la hora de proveer productos o servicios a Telefónica.

2.3.6. Progreso en 2022

> Ecoeficiencia interna
GRI 3-3, 301-2, 301-3,,303-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal actividad generadora de residuos, pero también los son otras actividades como las que realizamos en nuestras oficinas y las comerciales con nuestros clientes. La gran mayoría de los residuos que generamos proceden del proceso de transformación de nuestra red, cuando migramos del cable de cobre a la fibra óptica. En 2022 este proceso de transformación se aceleró gracias al Plan Granada de cierre de centrales en España, al Proyecto Vivo María do Carmo en Brasil, a diversos proyectos de transformación en Hispanoamérica y al apagado 3G en Alemania.

Impulsamos la **economía circular** en la transformación de nuestra red al priorizar la reutilización de equipos electrónicos y, cuando esto no es posible, podemos obtener valor de los materiales mediante el reciclaje. Esta valorización permite generar ingresos a medida que evoluciona la transformación de la red. Así, en 2022 generamos 52.906 toneladas de residuos y reciclamos el 98% de estos. En cuanto a **equipos electrónicos**, reutilizamos cerca del 44% del total de equipos recogidos y reciclamos el 56%.

De este modo reutilizamos cerca de 4,4 millones de equipos de operaciones, oficinas y clientes, evitando 358.103 toneladas de CO_2 asociadas a la fabricación de nuevos productos:

- **Equipos de operaciones:** reutilizamos 229.907 unidades gracias al proyecto MAIA (39% del total de equipos de red gestionados), avanzando así hacia nuestro objetivo cero equipos de red a vertedero a 2025.
- **Equipos de oficinas:** reutilizamos 18.314 unidades y donamos otras 745 a entidades sin ánimo de lucro.
- **Equipos de clientes:** reutilizamos 3,8 millones de *routers* y decodificadores y 386.210 teléfonos móviles, que corresponden al 56% del total de equipos de clientes gestionados. Además, del total de *routers* y decodificadores entregados para ser reacondicionados hemos reutilizado un 86%, acercándonos así a nuestro objetivo de reacondicionar el 90% de estos equipos en 2024.

Equipos Electrónicos Gestionados 2022 (Toneladas)

Equipos reutilizados	5.557	Teléfonos móviles	54
		Equipos casa cliente	1.896
		Equipos Oficinas	19
		Equipos operaciones	3.589
Equipos reciclados	7.170	Teléfonos móviles	40
		Equipos casa cliente	1.508
		Equipos operaciones y oficinas	5622
Equipos a vertedero	22,5	Teléfonos móviles	0
		Equipos casa cliente	0,1
		Equipos operaciones y oficinas	22,4
Equipos otros tratamientos	1	Equipos operaciones y oficinas	1

Equipos Electrónicos (%)	2021	2022
Equipos reutilizados	15,59%	43,58%
Equipos reciclados	84,32%	56,23%
Equipos incinerados	0	0
Equipos valorización energética	0	0
Equipos a vertedero	0,10%	0,18%

VICKY y APOLO: economía circular de equipos de casa del cliente

VICKY es una iniciativa que utiliza tecnología *blockchain* para obtener una mayor trazabilidad en toda la cadena de valor de módems, *routers* y decodificadores de TV. Esto permite mejorar significativamente las tasas de recuperación, los procesos de reacondicionamiento y la vida útil de los equipos. La solución ha sido reconocida por su innovación (Gartner, Forbes) y por fomentar una cadena de suministro más eficiente, rápida, sencilla y sostenible.

Por su parte, APOLO mejora la eficiencia en procesos de logística inversa con el uso de Big Data & Analytics para la optimización de rutas de recogida de equipos desinstalados o inactivos tanto en las instalaciones del cliente o en puntos de recogida. Ambas iniciativas se están desplegando en toda la organización con el objetivo de reutilizar el 90% de equipos fijos de clientes en 2024 y ser una compañía Residuo Cero en 2030.

Para la reutilización de terminales móviles, Telefónica cuenta con la iniciativa global **MARA,** un modelo omnicanal con enfoque *end to end* que permite a nuestros clientes evaluar automáticamente sus dispositivos y acceder a programas de recompra en cualquier lugar (hogar, comercio minorista y canales de voz). Este proceso optimiza el tiempo de gestión de dispositivos, reduce discrepancias y movimientos logísticos a la vez que genera ingresos por reutilización y reventa de terminales evitando así que se conviertan en residuos.

Residuo Cero en 2030, gracias a la reutilización y el reciclaje

Circularidad en equipos electrónicos
Para reducir su impacto y la generación de residuos, prolongamos la vida útil de los equipos electrónicos reutilizándolos siempre que es posible y reciclando el resto:

Equipos reutilizados

4,4 Millones

44% Reutilizado

56% Reciclado

Routers y decodificadores

3.791.315 Unidades

Teléfonos móviles

386.210 Unidades

Equipos donados

745 Unidades

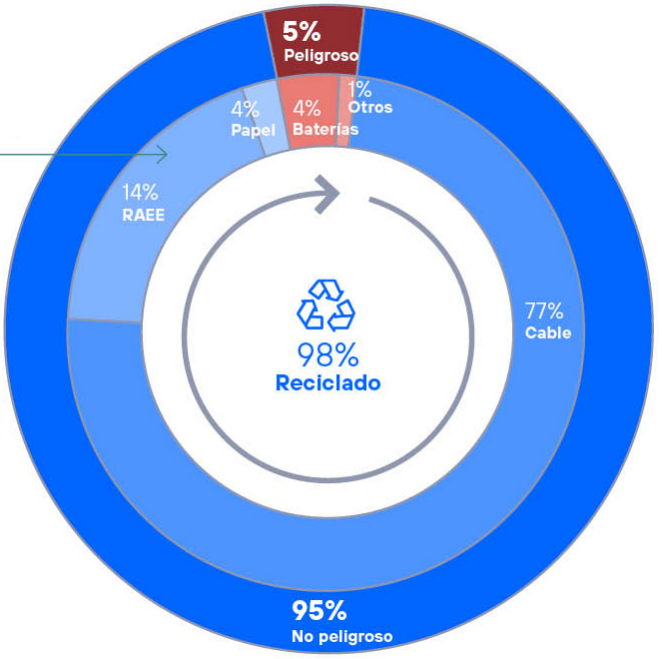
Equipos oficinas

18.314 Unidades

Equipos operaciones

229.907 Unidades

Total residuos: 52.906 toneladas



Residuo Cero en 2030: objetivos e indicadores

Objetivo	Indicador	2022
Residuo Cero a vertedero	% residuos reciclados	98
90% equipos fijos de clientes (*routers*, decodificadores...) reacondicionados en 2024	% equipos fijos de cliente reacondicionados	86%
Reacondicionar 500.000 móviles al año en 2030 gracias a distintos programas	N° de teléfonos móviles de clientes reutilizados	386.210
Equipos clientes B2B/B2C comprados con criterios de circularidad	% de procesos de compra de equipos B2B/ B2C que incorporan criterios de circularidad	Compra de *routers* y *switches* B2B en Telefónica España
100% de nuevos equipos de clientes con marca Telefónica ecodiseñados en 2025	% de nuevos equipos con marca Telefónica ecodiseñados	Análisis Ciclo de Vida (ACV) sobre un nuevo modelo de *router* 5G

Residuos de Telefónica

	Residuos No Peligrosos			Residuos Peligrosos			Total		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Total residuos generados (t) (excluye reúso al no considerarse residuo por no finalizar su vida útil).	41.637	60.791	50.340	4.863	3.268	2.566	46.499	64.059	52.906
Residuos no destinados a eliminación (t) (incluye reciclaje, reúso y otros tratamientos).	43.176	62.468	55.348	4.801	3.200	2.333	47.978	65.669	57.682
Residuos destinados a eliminación (t) (incluye valorización energética, incineración y vertido).	322	571	548	61	67	233	383	638	781
Tratamientos priorizados según los principios de jerarquía de residuos									
Equipos reutilizados (t)	1.840	2.207	5.557	n/a	n/a	n/a	1.840	2.207	5.557
Residuos reciclados (t)	40.813	60.030	49.491	4.749	2.520	2.164	45.562	62.549	51.655
Residuos valorizados energéticamente (t)	1	17	68	17	21	148	18	38	216
Otros tratamientos (t)[1]	502	191	300	53	681	169	554	871	470
Residuos incineración (t)[2]	6	11	0,1	1	0	13,4	7	12	13,5
Residuos vertedero (t)[2]	314	543	480	44	576	72	358	588	552

Todos los datos de esta tabla excluyen Reino Unido del perímetro de reporte para facilitar la comparabilidad entre distintos periodos.

Agua

Durante el año 2022, nuestro consumo global fue de 3.194 ML (3,2 Hm^3); 765 ML en zonas de alto estrés hídrico, lo que supone un 24% sobre el total. Este consumo se debe principalmente al uso sanitario y, en menor medida, a su utilización en climatización. Por ello, en cada país donde operamos establecemos **medidas** específicas para **mejorar la eficiencia** en su uso y **reducir** su consumo, especialmente en aquellos lugares donde el estrés hídrico es mayor como es el caso de España, Chile y México.

Más de 1.700 edificios cuentan con un Plan de Gestión Sostenible del Agua, que incluye medidas como:

- Sistemas ahorradores de agua y pulsómetros.
- Mantenimientos preventivos para evitar fugas en grifos, cisternas y termos de agua.
- Campañas de sensibilización a empleados.
- Cláusulas en contratos de mantenimiento y limpieza de edificios para fomentar el uso eficiente y responsable del agua en nuestros proveedores.

Adicionalmente, colaboramos con entidades del sector público y privado para fomentar el uso eficiente del agua, especialmente en Brasil, donde hemos participado en la cámara temática de agua del Consejo Empresarial Brasileño para el Desarrollo Sostenible (CEBDS) y en la Plataforma de Acción para el Agua y los Océanos del Pacto Global de la ONU. Esta promueve el compromiso de las empresas brasileñas con los ODS 6 (agua limpia y saneamiento) y 14 (vida submarina) mediante el desarrollo de acciones colectivas y soluciones de impacto. Todo ello alienado con la plataforma CEO Water Mandate y la Década de los Océanos de la ONU.

[1] Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.
[2] Datos 2020 y 2021 recalculados conforme a la mejora aplicada a partir del ejercicio de 2022: reporte separado de residuos destinados a vertedero e incineración.

En cuanto a las medidas realizadas en **regiones con alto estrés hídrico**, destacan:

- Los sistemas de tratamiento en torres de refrigeración en Telefónica Chile.
- La puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas grises para reutilización y captación de aguas pluviales; la instalación de dispositivos ahorradores y llaves de suministro sanitario con sensores para limitar el consumo del edificio Torre Telefónica en México,
- El plan de uso sostenible del agua realizado en nuestra sede en Madrid (España), que reduce el consumo mediante la recogida de agua de lluvia para riego y otros sistemas de ahorro en el saneamiento.

Detalle consumo de agua 2022 (m3)

Consumo total	**3.194.277**
Consumo procedente de red municipal	99,4%
Extracción directa de aguas superficiales	0,2%
Extracción directa de aguas subterráneas	0,4%

Sin embargo, pese a las medidas de ahorro implantadas, el retorno a las oficinas después de dos años de teletrabajo por la situación de pandemia ha supuesto un incremento del consumo de agua, volviendo a niveles algo inferiores a la situación pre-pandemia (-2% vs 2019).

Consumo de agua en todas las zonas (ML)

2019	2020	2021	2022
3.248	2.777	2.949	3.194

Todos los datos de esta tabla excluyen Reino Unido del perímetro de reporte para facilitar la comparabilidad entre distintos periodos.
El dato de 2021 se ha recalculado debido a la mejor calidad de datos obtenida en nuestras operaciones de Alemania y Venezuela.

Consumo de agua en zonas con alto estrés hídrico (ML)

2019	2020	2021	2022
806	750	765	765

Consumo de agua en países con alto estrés hídrico según el Aqueduct Baseline Water Stress Atlas, del Instituto de Recursos Mundiales (España, Chile y México).

Consumo total de agua

Tomamos medidas específicas para tener un consumo eficiente, especialmente en aquellos lugares con mayor estrés hídrico

76%
Procedente de zonas sin estrés hídrico

24%
Procedente de zonas con estrés hídrico



Papel

El 96% del papel que consumimos el año pasado en nuestras oficinas era de origen reciclado o certificado (FSC por Forest Stewardship Council o PEFC, por Programme of the Endorsement of Forest Certification schemes). Además, 189 millones de clientes eligieron la **factura sin papel**, por lo que generamos más de 830 millones de facturas electrónicas que evitaron el consumo de 4.151 toneladas de papel y la tala de cerca de 70.564 árboles.

> Relación con nuestros clientes

Para más detalle sobre el total de equipos electrónicos de clientes reutilizados e iniciativas, por favor, **consultar el apartado anterior sobre ecoeficiencia interna.**

Además, tenemos otras iniciativas de cara a nuestros clientes como son los servicios **Eco Smart** y el sello **Eco Rating,** que por su relevancia cuentan con un capítulo específico.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

> Relación con proveedores

Ecodiseño e innovación

El ecodiseño nos ayuda a alargar la vida útil y reducir el uso de materias primas en la fabricación, el consumo energético del producto y las emisiones. Por ello, cooperamos con nuestros proveedores para integrar el ecodiseño en dispositivos electrónicos que se diseñen bajo imagen de marca de la Compañía (Movistar, O2 o Vivo). Nuestro objetivo es que todos estos dispositivos integren criterios de ecodiseño a partir de 2025. Por ello, desde 2021 y a lo largo de 2022 colaboramos con la sociedad pública de gestión ambiental del gobierno vasco IHOBE en la realización de un estudio de **Análisis de Ciclo de Vida** (ACV) sobre un nuevo modelo de *router*.

El estudio permite conocer aquellos elementos del dispositivo que tienen un mayor impacto medioambiental a fin de establecer medidas para **reducirlo** desde el diseño. Los criterios identificados sentarán las bases para la incorporación del ecodiseño en otros dispositivos. De manera complementaria, se ha realizado un estudio de reparabilidad, reciclabilidad y durabilidad del dispositivo a fin de integrar aún más la economía circular desde su diseño.

Por otro lado, trabajamos en la reducción de uso de plásticos de nuestras tarjetas SIM con el formato *Half SIM Card,* que nos ha permitido reducir a la mitad el plástico empleado en la fabricación de tarjetas. Esto supone una mejora en la **eficiencia** del proceso logístico al reducir el volumen de los contenedores utilizados para su transporte y almacenamiento. En 2022 evitamos la fabricación y consumo de 228 toneladas de plástico. El formato ya se ha implementado en nueve de nuestras operaciones, consolidándose como el principal del Grupo. Además, en 2022 nuestra JV en Reino Unido, VMED O2, incorporó plástico PVC/ABS reciclado en sus tarjetas SIM.

Compra con criterios circulares

Como continuación al piloto realizado durante 2021 en España para aplicar criterios circulares en el proceso de compra de *routers* y *switches* B2B, en 2022 ampliamos las categorías de productos con el fin de extender la integración de estas pautas. Esto permite a las áreas técnicas incluir la economía circular en más adquisiciones.

Adicionalmente trabajamos con nuestros proveedores en la **reducción de emisiones GEI** de los productos y servicios que nos proveen a través de diversas iniciativas englobadas en el apartado de emisiones de Alcance 3.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

VMED O2 REINO UNIDO

El detalle de indicadores de residuos de VMED O2 Reino Unido de 2022 se muestra a continuación:

	VMED O2 (Operación fija y móvil)
Total residuos producidos (t)	5.053
Total residuos reciclados (t)	4.252

HITOS

- → **Gracias a medidas de ecoeficiencia, hemos reciclado el 98% de nuestros residuos.**
- → **En 2022 reparamos y reutilizamos 4,4 millones de equipos electrónicos.**
- → **Contamos con planes de gestión sostenible del agua en más de 1.700 edificios.**
- → **Impulsamos diversas iniciativas de Compañía (VICKY, APOLO, MARA y MAIA) para potenciar nuestra transición a la economía circular.**
- → **Avanzamos en ecodiseño e integramos criterios circulares en la adquisición de equipos electrónicos.**

2.4. Soluciones digitales para la transición verde

PUNTOS CLAVE

- El 54% de nuestras soluciones han sido verificadas como Eco Smart por los beneficios ambientales que generan en la actividad de nuestros clientes.
- En 2022 lanzamos una encuesta a más de 3.300 clientes para conocer cómo nuestros servicios de conectividad ayudan a reducir las emisiones de CO2.
- Hemos implantado Eco Rating en el 100% de nuestras operaciones para ayudar a los consumidores a tomar decisiones más informadas y responsables.

2.4.1. Visión

En Telefónica ambicionamos un mundo donde la **tecnología contribuya a proteger el planeta**. Por ello impulsamos la **transición digital y la verde como transiciones gemelas.** Cada vez es más urgente acelerar la transformación ecológica de la economía y la sociedad para alcanzar el nivel de descarbonización requerido y limitar el aumento de temperatura mundial por debajo de 1,5°C. La transición digital es clave para lograrlo a la vez que se mejora la competitividad de la economía.

Entidades como el World Economic Forum o la iniciativa Exponential Roadmap indican que las tecnologías digitales pueden **ayudar a reducir las emisiones mundiales** de gases de efecto invernadero hasta 2030 **desde un 15%** al aplicar las soluciones en sectores industriales y **hasta un 35%** si incluimos su capacidad para transformar los hábitos de las personas.

En Telefónica desarrollamos soluciones digitales verdes para ayudar a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles y competitivos.

Este tema es más relevante que nunca en el actual contexto de incertidumbre derivado del aumento del coste de la energía y las tensiones geopolíticas. Además proporcionamos información clara y transparente sobre los beneficios ambientales de nuestros productos. De esta manera los clientes B2B y B2C pueden incorporar criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra y **consumir tecnología de una forma más responsable.**

Ambicionamos un mundo donde la tecnología contribuya a proteger el planeta.

2.4.2. Objetivos

Nuestro compromiso es impulsar nuevas soluciones digitales para acelerar la descarbonización de la economía.

Las emisiones evitadas a nuestros clientes en 2022 son superiores a nuestro objetivo de evitar 12 millones de toneladas de CO_2 anuales en 2025, debido a que hemos aumentado el alcance del cálculo, incluyendo nuevos servicios.

Actualmente estamos trabajando en la definición de un nuevo objetivo a largo plazo alineado con las recomendaciones metodológicas que se están desarrollando en la European Green Digital Coalition (EGDC).

2.4.3. Riesgos y oportunidades

Si bien es cierto que la conectividad y las soluciones digitales reducen las emisiones de CO_2 de otros sectores, según GSMA, el sector de telecomunicaciones es responsable de aproximadamente el 0,4% de las emisiones mundiales. Por lo tanto, el reto es que las **soluciones que ofrecemos tengan un impacto climático positivo,** contribuyendo a **reducir más emisiones de las que generan.** Para ello, estamos disminuyendo la huella ambiental de nuestra red con eficiencia energética y energía renovable.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

El panel de expertos de la ONU ha advertido que el mundo debe reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en un 45% antes de 2030 y alcanzar las cero emisiones netas en 2050 a nivel global.

Por lo que los gobiernos y las empresas necesitamos transformar de forma urgente la sociedad y la economía hacia un modelo bajo en emisiones, circular y respetuoso con el planeta.

Por ello, se prevé un **aumento de demanda de soluciones tecnológicas** por parte de nuestros clientes para implementar procesos más sostenibles. Esto nos permitirá acceder a **nuevas oportunidades de negocio** a través de nuestras soluciones Eco Smart y servicios que desarrollaremos en los próximos años basados en tecnologías innovadoras como el 5G o la Inteligencia Artificial.

2.4.4. Plan de acción y compromisos

Una de las prioridades de nuestra estrategia ambiental consiste en **impulsar la conectividad y la digitalización como vectores clave para la transición verde** y mejora de la competitividad de nuestros clientes.

Al mismo tiempo, proporcionamos **información sobre los beneficios o atributos ambientales de nuestros productos y servicios** con el fin de que los clientes puedan identificar cómo la compra de tecnología contribuirá a impulsar sus propios objetivos de sostenibilidad.

Para ello contamos con las siguientes líneas de actuación:

> B2B - Desarrollo de Servicios Eco Smart

Desarrollamos servicios basados en la conectividad, *Internet of Things* (IoT), *cloud*, *big data* o 5G. Estas soluciones no solo generan beneficios operativos y de ahorro de costes, sino también ambientales. Para identificarlos, en Telefónica contamos con el **sello Eco Smart.** Estos servicios son verificados externamente por AENOR.



El sello dispone de cuatro iconos que representan el ahorro energético, la reducción del consumo de agua, la la disminución de emisiones de CO_2 y el impulso de la economía circular.

Los iconos se activan adquiriendo color para identificar el beneficio ambiental sobre el que inciden nuestros productos y servicios, según corresponda.

A continuación, detallamos algunas de nuestras soluciones Eco Smart más relevantes, todas ellas sustentadas en nuestra conectividad fija y/o móvil.

Conectividad

La conectividad es el primer requisito para acceder al mundo digital. Es un servicio *core* que ofrecemos directamente a nuestros clientes, y que además **está presente en la mayoría de las soluciones digitales** más avanzadas. Por ello, las redes de telecomunicaciones constituyen la primera y más poderosa plataforma para la transición verde.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en optimizar estas redes a través de la eficiencia energética, energía renovable y tecnologías avanzadas: la fibra óptica en sustitución del cobre –un 85% más eficiente en consumo energético– y el 5G –hasta un 90% más eficiente que el 4G en términos de consumo de energía por unidad de tráfico–.

Gracias a ello podemos ofrecer una red robusta, segura, estable y cada vez más sostenible para dar respuesta a la creciente demanda de datos, **permitiendo la adopción de acciones** que favorezcan la **reducción de emisiones de CO_2** como el **teletrabajo, la migración** de servicios y servidores en **la nube,** la formación o la atención médica en remoto, entre otros.

Digital Workplace

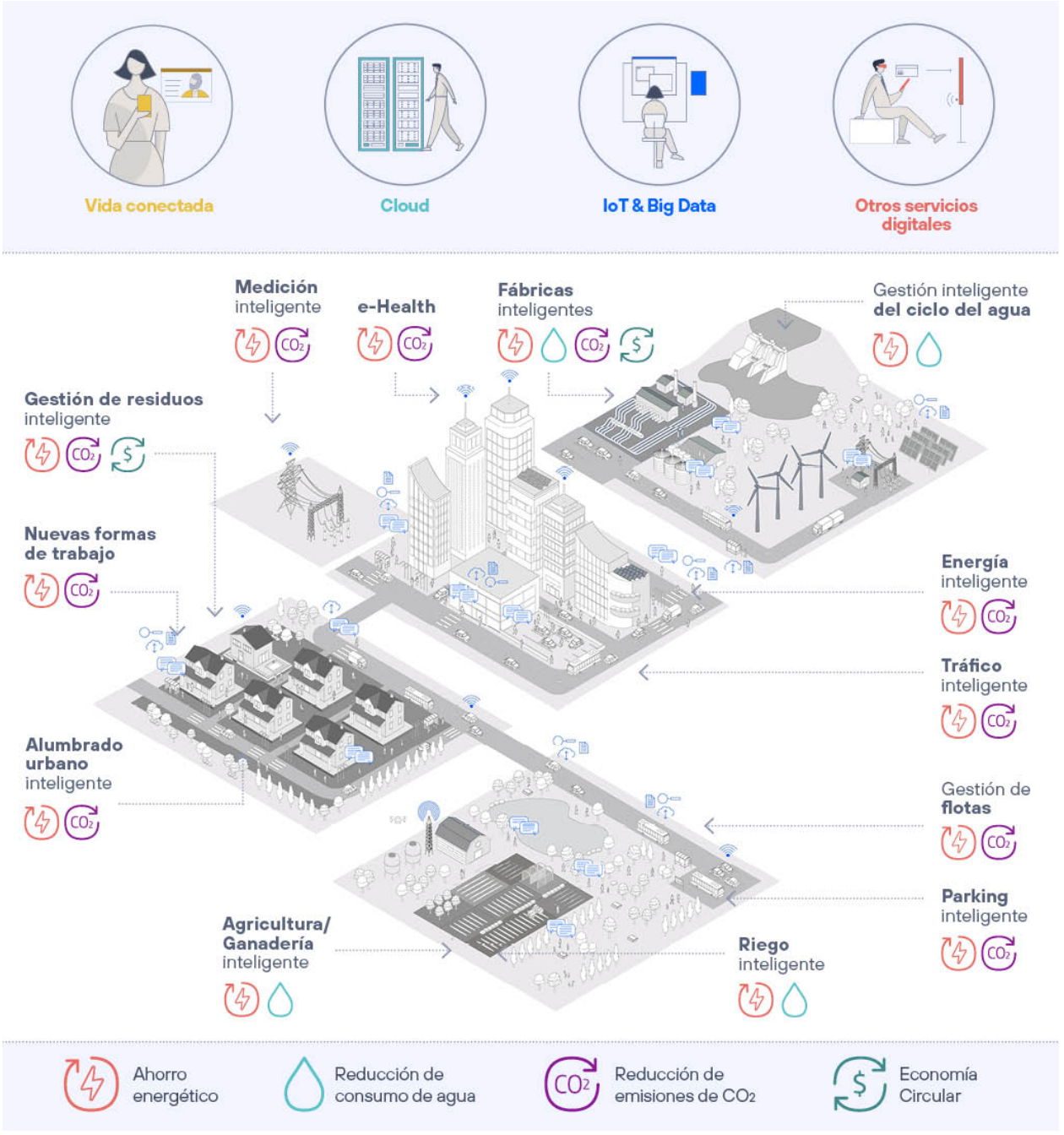
Las soluciones de productividad y colaboración permiten que las personas dentro y fuera de la organización puedan conectarse y trabajar en remoto y de manera flexible. Por lo tanto, generan **importantes beneficios ambientales** al reducir desplazamientos y consumo de combustibles y la climatización de oficinas. Todo ello se traduce en menos emisiones de CO_2 y menos contaminación atmosférica en ciudades.

Cloud

Cada día más, las empresas confían en la nube para llevar a cabo un sinfín de procesos que las hacen más ágiles, flexibles y eficientes. El *cloud* les permite integrar de forma segura todas sus redes y servicios en la nube, les ofrece acceso instantáneo a información crítica, un mayor control de su negocio e incrementa la colaboración de sus empleados.

Nuestro compromiso es ofrecer a las compañías soluciones que mejor se adapten a sus necesidades. Por eso tenemos una completa cartera de servicios globales, mejorada con acuerdos mundiales con los principales *hyperscalers,* incluyendo AWS, Google y Microsoft Azure.

Soluciones digitales para retos medioambientales



Nuestros servicios en la nube utilizan servidores alojados en *data centres* que cumplen con elevados estándares de eficiencia energética. El PUE *(Power Usage Effectiveness)* medio de los principales *data centres* en 2022 fue de 1,70.

Por ello la migración de las empresas a la nube se traduce en una reducción del consumo energético y, por ende, de las emisiones.

IoT, *big data,* inteligencia artificial y *blockchain*

Tecnologías como el IoT, el *big data,* la inteligencia artificial y el *blockchain* son claves para la reactivación económica y la sostenibilidad.

Todos los objetos y equipos conectados generan datos en tiempo real y, al combinarlos con datos de nuestros clientes junto con otras fuentes externas, la información procesada y analizada permite generar mayor eficiencia en los procesos productivos, ahorrar consumo de materias primas, reducir mermas o incluso alargar la vida útil de los equipos. Todo ello se materializa en servicios como:

- **Medidores inteligentes** para nuestros clientes, como el caso de España y Reino Unido, donde Telefónica gestiona millones de contadores conectados de luz, agua y gas.
- **Soluciones para ciudades inteligentes,** basadas en la optimización de la iluminación, el uso de plazas de aparcamiento, la gestión y recogida de residuos y la predicción y análisis de alta granularidad de la contaminación atmosférica en ciudades.
- **Soluciones de eficiencia energética,** telemetría y telegestión de los consumos energéticos de oficinas, fábricas o edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- **Soluciones de gestión agraria** como Smart Agro que permite la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos con el fin de optimizar el uso de recursos.
- **Soluciones para el sector del transporte** que optimizan la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte a través de un mayor conocimiento de viajeros, horarios y rutas para adecuarlas a las necesidades reales de los viajeros con el máximo control presupuestario y la minimización del impacto ambiental.
- **Soluciones de movilidad** como son nuestras soluciones de gestión de flotas o seguimiento de activos.
- **Soluciones para Industria 5.0,** en las que las redes privadas (5G o LTE) y las soluciones asociadas (por ejemplo, AGV, drones, mantenimiento predictivo, control de activos, seguridad para los operarios, etcétera) llevan las industrias de manufacturas, la minería y la gestión de puertos y aeropuertos a un nuevo nivel de operación, flexibilidad, productividad y eficiencia.

Además, la inclusión de las capacidades tecnológicas de ***blockchain*** en muchos de los casos de uso mencionados mejora la trazabilidad, transparencia y seguridad, habilitando formas más rápidas y eficientes de hacer las cosas. Como ejemplo tenemos la aplicación a la gestión documental (elimina el uso de papel en gestión de albaranes, certificados oficiales, contratos, etcétera) y la trazabilidad de alimentos o medicamentos para optimizar la logística e impulsar así la economía circular.

Soluciones 5G

Se prevé que el 5G supondrá una disrupción tecnológica sin precedentes en diferentes sectores económicos y en la sociedad en la próxima década. **En Telefónica ya comercializamos soluciones 5G para grandes empresas y administraciones.** Los primeros casos de uso que ofrecemos son, por ejemplo, la incorporación de robots a la industria para mejorar procesos y operaciones; la asistencia remota para supervisión, montaje u operación sobre activos con la atención de personal experto en remoto y la utilización de drones para tareas de inspecciones en activos críticos y remotos, control de stocks, supervisión y control de espacios y asistencia rápida, etcétera.

Estos casos de uso ahorran desplazamientos, mejoran los mantenimientos predictivos, hacen más eficientes los procesos productivos y por lo tanto generan beneficios ambientales relevantes en nuestros clientes.

> B2C - Vida conectada

La conectividad es el primer requisito para acceder al mundo digital. Gracias a ella, nuestros **clientes del segmento residencial** pueden usar aplicaciones o servicios *online* que les permiten **transformar** muchas de sus **acciones diarias por otras más respetuosas con el medioambiente.**

Para conocer el perfil de uso de estas aplicaciones y la adopción de nuevos hábitos más sostenibles, por ejemplo, la reducción de viajes o desplazamientos, **en 2022 lanzamos una encuesta a más de 3.300 clientes en España, Brasil y Alemania.** Con los datos obtenidos, **hemos desarrollado una metodología que nos permite cuantificar las emisiones de CO_2 que se evitan gracias al uso de nuestra conectividad y aplicaciones digitales por los clientes B2C.**

Más digitalización, menos emisiones en nuestro día a día

Las principales conclusiones de estas encuestas han sido que las aplicaciones digitales con mayor penetración son la realización de audio/videollamadas, las compras online y los servicios de banca *online*. Todas ellas permiten reducir o eliminar desplazamientos diarios o viajes de mayor distancia, al facilitar el teletrabajo, la formación en remoto a el acceso a servicios online. Esto conlleva una disminución del consumo de combustibles de dichos vehículos que ya no se utilizan y, por tanto, de las emisiones de GEI derivadas.

Nuestros clientes también usan *apps* para compartir coche y alojamiento -opciones menos contaminantes que las tradicionales-, aplicaciones de transporte público que proporcionan información en tiempo real fomentando su uso o aplicaciones de navegación satelital que informan de las rutas más eficientes.

> Coalición Digital Verde Europea (EGDC)

Cumpliendo con nuestro compromiso de impulsar las soluciones verdes digitales y comunicar de forma transparente los beneficios ambientales que generan, somos miembros fundadores de la EGDC desde 2021.

EUROPEAN GREEN DIGITAL COALITION

Se trata de una iniciativa impulsada por la Comisión Europea y las principales compañías europeas del sector TIC. Para hacer posible la transición ecológica de la UE, las empresas participantes nos comprometemos a:

- Invertir en el desarrollo y despliegue de soluciones digitales verdes con un foco importante en la contribución a la eficiencia energética.
- Colaborar con organizaciones relevantes para desarrollar metodologías de evaluación estandarizadas del impacto ambiental neto de las soluciones digitales.
- Promover el diálogo intersectorial.
- Contribuir al desarrollo de directrices y recomendaciones para el despliegue de dichas soluciones.

Desde Telefónica llevamos varios años trabajando en estas líneas. Por ejemplo, no solo utilizamos el sello Eco Smart para identificar beneficios ambientales de forma cualitativa, sino que también cuantificamos las emisiones evitadas por los servicios.

Desde 2019 y con el apoyo de Carbon Trust, hemos desarrollado y aplicado una **metodología de cálculo que convierte en emisiones de CO_2 evitadas, las eficiencias** –energéticas, operativas o de consumo de materias– generadas por nuestros servicios cuando se implementan en un cliente. Actualizamos esta de forma continua para incluir nuevos servicios digitales y las evoluciones tecnológicas de nuestras soluciones y clientes, a la vez que aplicamos las guías o recomendaciones metodológicas del sector.

La digitalización es crucial para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones requeridos para limitar el aumento de temperatura media del planeta por debajo de 1,5°C.

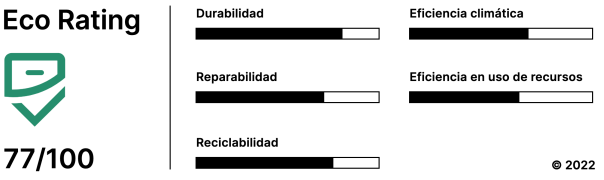
> Otras iniciativas para clientes B2C

Queremos que nuestros clientes hagan un consumo de tecnología responsable proporcionándoles información y alternativas que les permitan elegir la opción más sostenible.

Eco Rating

Telefónica forma parte del consorcio de Eco Rating, impulsor de un sistema que evalúa el impacto ambiental de los teléfonos móviles a lo largo de todo su ciclo de vida. Nuestro objetivo es doble: ayudar a nuestros clientes a tomar decisiones informadas sobre los terminales que compran y que los fabricantes de móviles incorporen criterios ambientales en sus diseños y procesos de fabricación.

La metodología Eco Rating **evalúa el rendimiento medioambiental de los teléfonos** del 1 al 100. Cuanto mayor es su puntuación, más respetuoso es el teléfono con el planeta.



Considera 19 indicadores y criterios ambientales y de eficiencia de materiales. Se nutre de información proporcionada por los propios fabricantes sobre las especificaciones técnicas y componentes de cada móvil.

Compensación de emisiones en la compra de dispositivos
La tienda *online* de dispositivos y accesorios de Telefónica 'tu.com' es el primer *e-commerce* de tecnología sostenible en España.

En tu.com los clientes pueden compensar la huella de carbono asociada a la fabricación de los dispositivos que adquieren (móviles, televisiones, relojes inteligentes, etcétera). Durante el proceso de compra, se informa sobre los kg de CO2 asociados a la fabricación del dispositivo y se ofrece la opción de compensarlos de forma gratuita eligiendo entre varios proyectos de reforestación o conservación de la naturaleza.

Móviles reacondicionados
Comercializamos teléfonos se segunda mano reacondicionados con el objetivo de fomentar la economía circular.

Más información en el capítulo 2.3. Economía circular

> *Planet Pledge*
En línea con nuestro compromiso con la transparencia, en 2021 nos adherimos a la iniciativa *Planet Pledge* lanzada por la Federación Mundial de Anunciantes (WFA). Su objetivo es ayudar a los equipos de marketing y comunicación de las compañías a ser parte de la solución del cambio climático.

Nos comprometemos a:

- Formar parte de la campaña mundial *Race to Zero* y animar a nuestra cadena de suministro de marketing a hacer lo mismo.
- Aumentar la capacidad de nuestros equipos de marketing y comunicación para liderar la acción por el clima, proporcionando herramientas y orientación a los especialistas en marketing y agencias.
- Aprovechar el poder de nuestras comunicaciones para impulsar comportamientos más sostenibles entre los consumidores.
- Reforzar un entorno de marketing digno de confianza, en el que las afirmaciones sobre sostenibilidad puedan fundamentarse y evitar así el *greenwashing*.

2.4.5. Progreso en 2022

> Emisiones evitadas
En 2022 gracias a las eficiencias generadas por nuestros **servicios Eco Smart y de conectividad,** nuestros clientes **evitaron la emisión de 81,7[1] millones de toneladas de CO_2.** Esto demuestra la capacidad de las nuevas tecnologías para acelerar la transformación de la economía hacia un modelo más sostenible.

Esta cifra, considerablemente superior a la reportada en ejercicios anteriores, se debe a que hemos actualizado e incorporado nuevos servicios a nuestra metodología de cálculo del efecto habilitador para la descarbonización que generan nuestras soluciones. Concretamente hemos incluido:

- **Vida Conectada:** los servicios de **conectividad móvil y banda ancha** para el **segmento B2C** que habilitan que nuestros clientes hagan uso de aplicaciones digitales que les permiten adoptar hábitos más sostenibles como: teletrabajar, formarse a distancia, realizar audio/videollamadas, compartir vehículos, uso de aplicaciones de navegación satelital, acceso en tiempo real de aplicaciones de transporte público, alojamiento compartido, compras *online* y servicios de banca *online*.
- Nuevos servicios de atención **sanitaria en remoto.**
- Servicios de **IoT para gestión del ciclo del agua.**

> Eco Smart
El pasado ejercicio continuamos con el despliegue del sello Eco Smart. AENOR ha evaluado los catálogos de soluciones de **T. Tech, España, Brasil, Alemania y Chile, verificando que cerca del 54% de los servicios que ofrecemos para el segmento B2B** generan

[1] De la cifra total, 80,6 millones corresponden a servicios donde Telefónica únicamente provee la conectividad de banda ancha y móvil para el segmento B2C y 1,1 millones a servicios de IoT, *cloud, big data* y salud donde Telefónica provee la conectividad, dispositivos IoT, plataformas, servidores y/o *software*. Estos datos incluyen las emisiones generadas por la conectividad y la infraestructura de red que forman parte de estos servicios.

beneficios ambientales y contribuyen a mitigar el impacto ambiental de nuestros clientes.

>Eco Rating

En 2022, en Telefónica implantamos Eco Rating en todos nuestros mercados al extenderlo a las operaciones en Latinoamérica (con la excepción de Venezuela, al no comercializar allí dispositivos) además de en Europa. Asimismo, desde su implementación en todos nuestros mercados, a cierre de 2022 hemos evaluado el **71% del catálogo de móviles** que ofrecemos a nuestros clientes con este sistema.

El consorcio Eco Rating se amplió hasta contar con una participación de 9 empresas de telecomunicaciones y más 20 fabricantes de dispositivos móviles. De forma conjunta se evaluaron más de 300 terminales y extendimos el sistema a un total de 35 países.

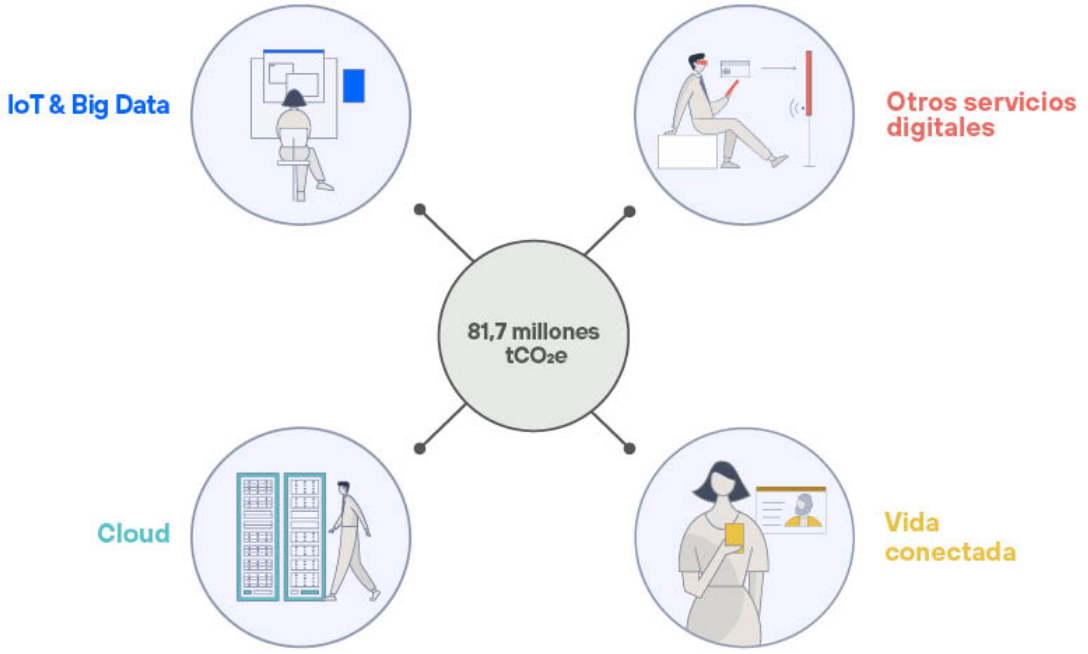
> Compensación de emisiones en la compra dispositivos

A cierre de 2022 en tu.com se han compensado más de 388 tCO2e.

> *Planet Pledge*

En 2022 impartimos formaciones a cerca de 400 empleados de marketing, comunicación, eventos y patrocinios para identificar el impacto ambiental de sus proyectos y ayudarles a reducirlo. También les hemos proporcionado pautas y recomendaciones para evitar y detectar el *greenwashing*.

Emisiones evitadas en cliente por la digitalización



HITOS

- → Evitamos 81,7 millones de toneladas de CO_2, gracias a nuestros productos y servicios.
- → El 54% de los servicios de Telefónica ha sido verificado como Eco Smart.
- → Implantamos Eco Rating en el 100% de nuestros mercados.



Ayudar a la sociedad a prosperar

2.5. Capital humano

GRI 3-3

PUNTOS CLAVE

- Nuestra estrategia de gestión de las personas se basa en promover la mentalidad de crecimiento de los equipos y empoderarles para que desplieguen todo su potencial.
- El Consejo de Administración de Telefónica supervisa los temas clave relativos al capital humano. Las líneas estratégicas de acción para la gestión del talento son definidas por el Comité Global de Recursos Humanos.
- Pese a la complejidad del contexto, en Telefónica hemos mantenido estable la plantilla, que supera los 103.000 empleados; más del 98% con contrato indefinido.

2.5.1. Visión

Con las personas en el centro de nuestra estrategia, nuestra misión como compañía es "hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas".

En el entorno en el que trabajamos, cada vez más digital, sigue siendo clave el ***Human Capital,*** entendido como el valor que resulta de la suma de las habilidades, conocimientos y experiencias de todos nuestros empleados, pero cobra especial importancia el ***Social Capital,*** que es el que consolida las conexiones entre las personas y los equipos de la organización.

La suma de ambos ejes representa nuestro ***People Capital,*** es decir, el valor de las personas como activo intangible de la Empresa. Esto nos lleva a potenciar la mentalidad de crecimiento y el poder de los equipos para cumplir los objetivos corporativos.

Nuestra aspiración es ser la mejor compañía del mundo para trabajar, una empresa con talento diverso, formas de trabajo flexibles y crecimiento personal.

2.5.2. Objetivos

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

Más información en el capítulo 1.7. Finanzas sostenibles

- Situar la brecha salarial de género ajustada +-1% en 2024. Esta es la base para avanzar hacia la eliminación de la brecha salarial bruta.
- Paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía en 2030 (paridad definida como no más de un 60% y no menos de un 40% de representatividad de cada género).
- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género.
- Mantener la percepción de nuestro equipo sobre la conciliación entre la vida personal y laboral por encima del 70%, en la encuesta de motivación.
- Duplicar el número de empleados con discapacidad en 2024, en línea con los compromisos suscritos con The Valuable 500.
- Más 50% de la plantilla en programas de *skilling* anualmente.
- 100% de trabajadores elegibles (aquellos cuya actividad se puede desarrollar en remoto) en trabajo híbrido en 2024.
- eNPS mayor o igual al 60.

Nuestra visión de gestión de personas.

Nuestro objetivo es estar a la vanguardia de nuestra transformación, maximizando el capital de personas de Telefónica para cumplir con las necesidades del negocio.

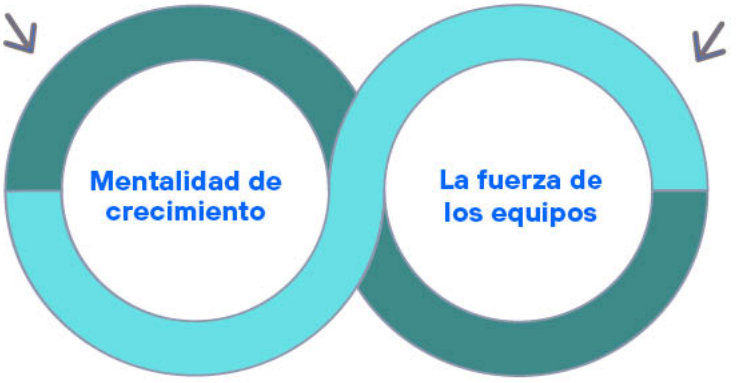
El **Human capital** representa el valor de las personas como activo intangible de la empresa.

=

El **People capital** es el valor que resulta de la suma de las competencias coma los conocimientos y las experiencias de todas las personas de la organización.

+

El **Social Capital** consolida el valor de las conexiones entre las personas y los equipos de la organización.



2.5.3. Gobernanza

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

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

- **Comisión de Sostenibilidad y Calidad:** una vez al año, se presentan los objetivos y avances corporativos y locales de Gestión de Talento y Diversidad, alineados con la estrategia ESG del Grupo.
- **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno:** entre otras funciones, la Comisión informa de las propuestas de nombramientos del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos y de los Altos Directivos de la Sociedad. Asimismo, esta Comisión revisa y supervisa las retribuciones de los mismos.
- **Comisión de Auditoría y Control:** entre otras funciones, supervisa los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción).

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

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

2.5.4. Políticas

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

- Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
- Normativa para la contratación de Ex Directivos y Ex Empleados del Grupo Telefónica.
- Política de Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.: alineada con la estrategia a largo plazo de la Compañía y los intereses de sus grupos de interés, cumple con las mejores prácticas en materia de buen gobierno.
- Acuerdo de derecho a la desconexión digital: firmado en 2019 con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde estamos presentes.

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro: establece la obligación del proveedor de no discriminar a ningún colectivo en sus políticas de contratación, formación y promoción.
- Normativa global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo del Grupo Telefónica.
- Política global de Derechos Humanos: recoge el compromiso de la Compañía contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil.

Adicionalmente, nuestra Compañía cuenta con **políticas y protocolos específicos para asuntos relativos a diversidad, inclusión e igualdad de género.**

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

Visita nuestras políticas en la web de Telefónica/ Sostenibilidad-Innovación/como-trabajamos/Principios Negocio Responsable.

2.5.5. Riesgos y oportunidades

Los principales desafíos con los que nos encontramos en la gestión del capital humano ya no solo vienen de la mano de la **rápida transformación digital** en la que estamos inmersos y que se refleja en el mundo del trabajo, sino que además nos debemos enfrentar aún más a la incertidumbre y los tiempos de confusión en los que vivimos.

El contexto de elevada inflación en el que nos encontramos, la competencia por el talento altamente cualificado y el desarrollo de las nuevas capacidades internas serán nuestros principales retos.

Por ello, tenemos la oportunidad de anticiparnos en la **construcción de las capacidades** que la Compañía necesita para la ejecución de su estrategia.

La pandemia nos ha dado la oportunidad de **repensar la cultura, la forma de trabajar e innovar** para impulsar la productividad en la nueva era digital. En Telefónica creemos que la clave es desarrollar entornos híbridos que capitalicen lo mejor de los dos mundos para impulsar la cocreación, la comunicación y el espíritu de equipo.

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

Este ritmo de cambios exponenciales que estamos viviendo producidos por las transformaciones digitales, la incertidumbre económica y las tensiones políticas requiere ayudar a los empleados a afrontar estos cambios y reducir el efecto en su trabajo y su bienestar. Del mismo modo, trabajamos para reforzar la coherencia entre la visión de la Compañía y el propósito de cada trabajador para fortalecer su vínculo con la Empresa.

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

Más información en el capítulo 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

2.5.6. Plan de acción y compromisos

La estrategia de Telefónica con relación a las personas persigue la transformación y adaptación de los equipos al contexto de cambio permanente en que nos encontramos.

En este sentido nuestras principales líneas (desarrolladas en los siguientes capítulos) se centran en:

- **Atracción, retención y desarrollo de capacidades:** avanzamos hacia un modelo que garantice la sostenibilidad del negocio y permita a nuestras personas prosperar y crecer. Por ello, impulsamos el aprendizaje continuo con **programas masivos de *reskilling* y *upskilling*** y una gestión del talento basada en habilidades, incluidas las de liderazgo.
- **Diversidad, equidad e inclusión** con una cultura de trabajo y un estilo de liderazgo inclusivo, para garantizar un entorno de trabajo en el que todas las personas puedan dar lo mejor de sí mismas y desarrollarse en igualdad de condiciones.
- **Formas de trabajo flexibles y ecosistemas ágiles de alto rendimiento,** que mejoren la eficiencia y la eficacia de los equipos; incrementen la motivación, la atracción del talento y el orgullo de pertenencia; e impulsen la innovación y la transformación empresarial.
- **Seguridad, salud y bienestar en el trabajo,** desde una visión integral de la persona, que incorpora los aspectos mentales, emocionales y físicos como ejes vertebradores del bienestar, fomentando la autonomía y la responsabilidad.

Reconocimientos

Nuestros esfuerzos en materia de atracción y desarrollo del talento, diversidad e inclusión y seguridad y salud son reconocidos por una variedad de actores, tanto a nivel global como a nivel local.

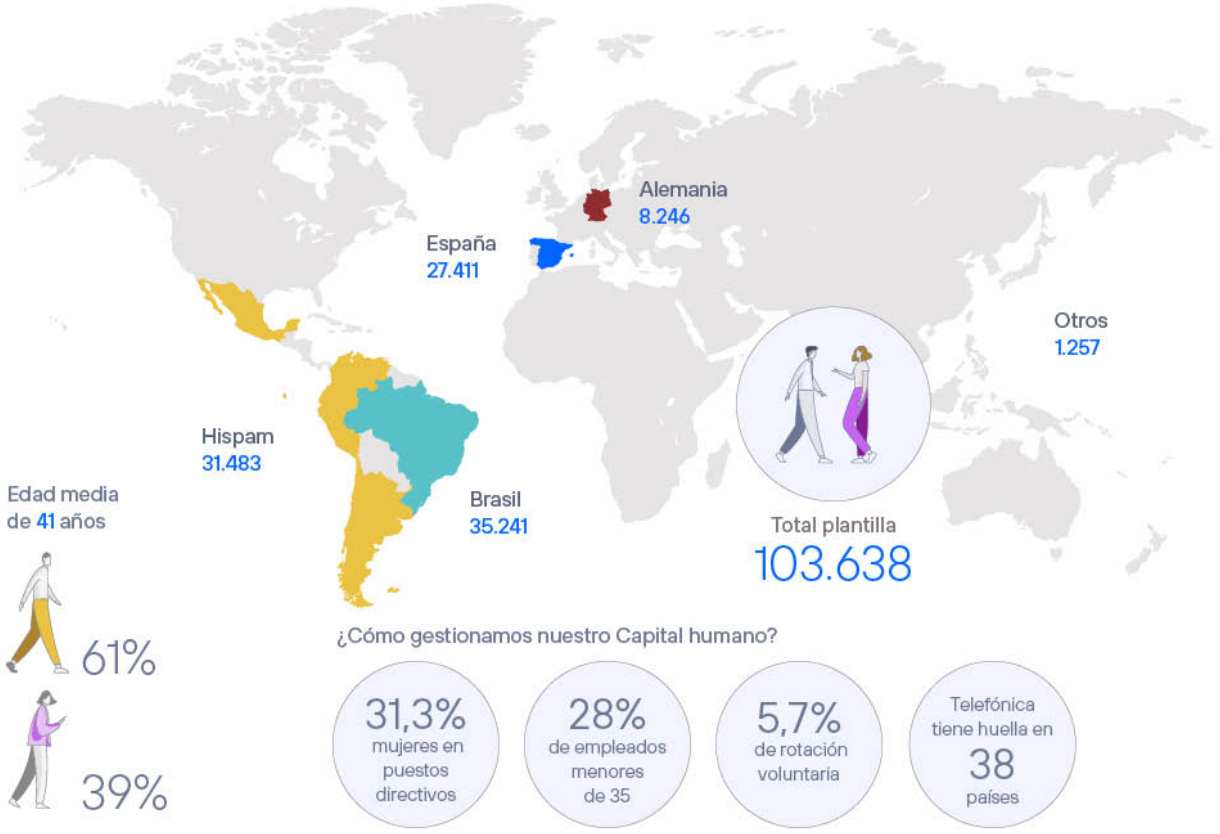
Más información en el capítulo 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

Más información en el capítulo 2.8. Nuevas formas de trabajo

A continuación mostramos los principales indicadores de la plantilla de Telefónica:

Nuestro equipo



2.5.7. Indicadores de plantilla

GRI 2-7, 405-1

> Distribución de empleados por país

Número total y distribución de empleados por país

	Plantilla física		% Plantilla física	
País	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**
España	28.949	27.411	27,9%	26,4%
Brasil	34.746	35.241	33,4%	34,0%
Alemania	7.238	8.246	7,0%	8,0%
Hispam	32.091	31.483	30,9%	30,4%
Argentina	12.276	11.210	11,8%	10,8%
Chile	4.053	4.190	3,9%	4,0%
Colombia	5.965	6.462	5,7%	6,2%
Ecuador	922	961	0,9%	0,9%
México	2.097	1.798	2,0%	1,7%
Perú	4.557	4.616	4,4%	4,5%
Uruguay	580	606	0,6%	0,6%
Venezuela	1.641	1.640	1,6%	1,6%
Resto	910	1.257	0,9%	1,2%
Total Grupo	**103.934**	**103.638**	**100%**	**100%**

La plantilla física promedio del Grupo en 2022 fue de 102.483 empleados.
La plantilla equivalente (FTE) del Grupo en 2022 fue de 100.128 FTE.
La plantilla a cierre para VMED O2 Reino Unido (31 de diciembre) es de 17.054 empleados (11.813 mujeres, hombres y empleados sin identificación de género)..
No obstante, se reflejarán aquellos indicadores que incluyan la situación de plantilla de forma acumulada.

> Distribución de empleados por tipo de contrato

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

Región	Contrato Indefinido Hombres		Contrato Indefinido Mujeres		Contratos Indefinidos		Contratos Temporales Hombres		Contratos Temporales Mujeres		Contratos Temporales	
	2021	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**
Alemania	4.220	4.845	2.482	2.808	6.702	7.653	357	380	179	213	536	593
Brasil	20.020	19.906	14.723	15.333	34.743	35.239	—	0	3	2	3	2
España	18.299	17.292	9.941	9.688	28.240	26.980	376	239	333	192	709	431
Resto	655	917	245	338	900	1.255	8	2	2	0	10	2
Hispam	20.006	19.626	11.408	11.205	31.414	30.831	439	434	238	218	677	652
Total Grupo	**63.200**	**62.586**	**38.799**	**39.372**	**101.999**	**101.958**	**1.180**	**1.055**	**755**	**625**	**1.935**	**1.680**

Indicadores relevantes de VMED O2 Reino Unido a 31 de diciembre.
Contratos indefinidos = 16.974; Contratos temporales = 80.

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

Región	Jornada Completa Hombres		Jornada Completa Mujeres		Jornada Completa		Contratos a jornada parcial Hombres		Contratos a jornada parcial Mujeres		Contratos a jornada parcial	
	2021	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**
Alemania	4.244	4.586	1.640	1.778	5.884	6.364	333	639	1.021	1.243	1.354	1.882
Brasil	20.018	19.905	14.726	15.335	34.744	35.240	2	1	—	—	2	1
España	18.618	17.479	10.132	9.765	28.750	27.244	57	52	142	115	199	167
Resto	663	916	223	308	886	1.224	—	3	24	30	24	33
HispAm	20.427	20.041	11.545	11.340	31.972	31.381	18	19	101	83	119	102
Total Grupo	**63.970**	**62.927**	**38.266**	**38.526**	**102.236**	**101.453**	**410**	**714**	**1.288**	**1.471**	**1.698**	**2.185**

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por género, rango de edad y categoría profesional

Contratos promedio por género

	Hombres		Mujeres		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Contratos indefinidos	65.445	62.125	40.175	38.739	105.620	100.864
Contratos temporales	1.089	947	707	672	1.797	1.619
Contratos a tiempo parcial	751	580	1.823	1.410	2.575	1.989

Contratos promedio por edad

	Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Contratos indefinidos	22.026	24.541	53.125	48.272	30.469	28.051	105.620	100.864
Contratos temporales	57	77	492	509	1.247	1.033	1.797	1.619
Contratos a tiempo parcial	375	430	1.190	1.099	1.009	460	2.575	1.989

Contratos promedio por categoría profesional

	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Contratos indefinidos	4.331	4.328	8.630	9.247	92.658	87.288	105.620	100.864
Contratos temporales	7	6	11	10	1.779	1.603	1.797	1.619
Contratos a tiempo parcial	17	14	49	58	2.509	1.918	2.575	1.989

El cálculo se realiza a través del promedio acumulado del año por tipo de contrato y por tipo de jornada

HITOS

- → Aumenta el nivel de compromiso de nuestros empleados, alcanzando el eNPS el 69 en 2022.
- → Implantados modelos de trabajo hibrido (remoto y presencial) en el 100% de nuestras operaciones.
- → Hemos aprobado nuestra Política Global de Igualdad y hemos firmado los Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas a nivel grupo.
- → En línea con el objetivo de generar confianza y optimismo de cara al futuro, ofrecemos programas de prevención y atención de riesgos psicosociales que garanticen la atención preventiva.
- → Hemos sido reconocidos por nuestra gestión de las personas, tanto a nivel global como local en todas nuestras operaciones.

Más información en capítulos 2.6, 2.7, 2.8 y 2.9.

2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

GRI 3-3

PUNTOS CLAVE

- El nivel de compromiso de nuestros empleados, medido por el eNPS (employment Net Promoter Score), ha vuelto a aumentar en 2022 (2 puntos) hasta alcanzar 69.
- Promovemos uno de los mayores programas de *reskilling* de Europa con más de 16.000 empleados involucrados en España y, a nivel global, el 78% ha invertido en adquisición y desarrollo de *skills en 2022.*
- Más de 50.000 empleados utilizan ya nuestra plataforma de desarrollo de capacidades SkillsBank y hemos digitalizado el 92% de la formación.

2.6.1. Visión

Atraer, desarrollar y retener el talento es fundamental para el éxito de nuestra Compañía. Nuestro objetivo es que nuestros equipos tengan lo que necesitamos para vencer los retos del presente y del futuro. Sabemos que las carreras profesionales han pasado de ser verticales y estables a ser más transversales y flexibles, por lo que el desarrollo ya no está condicionado por nuestro puesto de trabajo actual, sino por aquello en lo que queremos convertirnos en el futuro.

2.6.2. Plan de acción y compromisos

GRI 2-19. 2-20, 201-3, 3-3, 404-2, 404-3

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

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

Además, reforzamos la cantera de nuestro talento joven a través de *Talentum,* programa de becas en España y que forma parte del Hub de Innovación y Talento de Telefónica. La iniciativa fortalece la colaboración universidad-empresa, al integrar el aprendizaje académico con los conocimientos técnicos empresariales y habilidades transversales como inteligencia emocional, trabajo en equipo, innovación y creatividad.

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

Nuestros *top ten* para retener talento

- Compañía con propósito (p. ej. *conectamos personas*; retribución asociada a ESG).
- Paquete retributivo completo (p. ej. salario muy por encima del mínimo con ventajas en todos los países).
- Flexibilidad en los horarios de trabajo (p. ej. modelo de trabajo híbrido para todos los empleados elegibles).
- Conciliación y equilibrio vida personal y laboral (p. ej. acuerdo de desconexión laboral).
- Formación continua por la cual 78% de empleados están en programas de *skilling* (p. ej. Universitas, campus de programación gratuito 42).
- Participación en programas innovadores y transformadores, vinculados a las nuevas tecnologías (p. ej. metaverso, web 3.0, NaaS).
- Wellbeing (p. ej. 78% de empleados cree que Telefónica promueve el bienestar, según nuestra encuesta de motivación).
- Implicación social (p. ej. el mayor programa de voluntariado corporativo de una empresa a nivel mundial).
- Diversidad y entorno inclusivo en el que se valora y potencia la diferencia (p. ej. compromiso para duplicar los empleados con discapacidad).
- *Team building con* actividades, eventos y festivales internacionales (p. ej. Sondersland).

La situación derivada de la pandemia del COVID-19 nos ha presentado una oportunidad para acelerar la **digitalización del aprendizaje.**

- Por un lado, **evolucionamos los perfiles y capacidades de nuestros profesionales** en función de los retos específicos del negocio y de cada área. Ofrecemos **especialización de los perfiles** para estar a la vanguardia **(robotización, *cloud*, venta TI, *data*, desarrollador web, 5G...).**

- Por otro lado, **habilitamos una oferta formativa abierta para que cada empleado sea el protagonista de su propio desarrollo.** Los formatos –vídeos, *podcast,* videojuegos, entrevistas, *role plays,* artículos...– se adaptan a las necesidades de cada persona en entornos híbridos y colaborativos.

Herramienta SkillsBank, IA para personalizar la formación en Telefónica

Uno de los elementos clave de nuestro modelo de desarrollo de capacidades es SkillsBank, una herramienta *software* creada internamente y reconocida externamente. Construida sobre la base de *big data* e inteligencia artificial, nos ayuda a saber en tiempo real cuáles son las capacidades que tenemos activas en la organización.

Con SkillsBank establecemos una propuesta de valor única y personalizada para cada profesional, con recomendación de vacantes e itinerarios de desarrollo. Un total de 91.000 empleados tienen a disposición esta herramienta.

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

A través de todas estas iniciativas, promovemos el desarrollo y el ascenso de nuestros empleados dentro de la Empresa. Por ello, el 25% de las vacantes publicadas han sido cubiertas por candidatos internos. Entre los empleados que han recibido un ascenso a posiciones directivas, el 40% son mujeres.

Si todos crecemos, Telefónica crece: nuestra oferta de desarrollo para los empleados combina habilidades técnicas y humanas

Universitas Telefónica

Es la **plataforma** única a través de la que se presenta a todos nuestros profesionales una cuidada **oferta de experiencias formativas,** diseñadas para acelerar la transformación y la consecución de los objetivos estratégicos de la Compañía, para extender la adopción de las necesarias nuevas formas de trabajo y liderazgo, y para el fomento y cuidado de una cultura única, que nos define y refuerza, alineando prioridades y empoderando a los empleados.

Tras haber acometido una enorme transformación tecnológica, Telefónica potencia el Hub de Innovación y Talento con la inauguración de un nuevo campus de Universitas. Su espacio físico se encuentra en nuestra sede central en Madrid (España) y está **dotado de medios avanzados de educación ejecutiva presencial, virtual e híbrida.**

Tenemos el entorno propicio para cumplir el objetivo de que al menos dos de cada tres empleados realicen de forma regular programas y acciones de crecimiento, desarrollo y *skilling* anualmente.

> Compromiso y motivación de nuestros trabajadores

El compromiso de nuestros profesionales siempre ha estado en un puesto destacado de la agenda de Telefónica y forma parte de nuestra estrategia de escucha activa. Desde hace varios años, lo medimos a través del *Employee Net Promoter Score* (eNPS), que indica el grado en que los empleados de la Compañía recomiendan a la organización, respondiendo a la pregunta:

¿Con qué probabilidad recomendarías tu empresa como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti? (1=Seguro que no recomendaría, 10=Seguro que sí recomendaría).

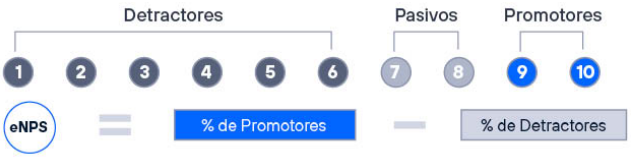
Esto nos permite alinearnos a la medición de la satisfacción del cliente, con la misma lógica que el *Net Promoter Score,* que mide el porcentaje de promotores (los que puntúan entre 9 y 10) menos el porcentaje de detractores (los que puntúan de 1 a 6).

Este año 2022 hemos logrado un resultado de un 69, lo que supone una mejora de 2 puntos respecto al resultado de 2021. Esto pone de manifiesto nuestro compromiso y orgullo de pertenencia.

Un resultado superior al 40 se considera excelente, y somos parte del pequeño grupo de empresas que está por encima del 60. Nuestro desafío ahora es seguir aumentando el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales, convencidos de que su motivación es el factor multiplicador de resultados.

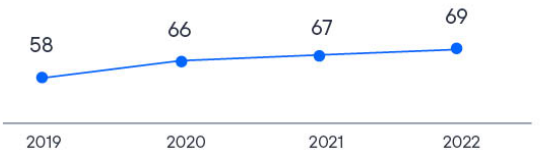
Además de esta medición anual, en cada una de nuestras operaciones llevamos a cabo distintos ejercicios de escucha interna, como encuestas de opinión, así como pulsos periódicos para testar el nivel de compromiso. Todo esto se complementa con evaluaciones del desempeño profesional, entrevistas de salida, seguimiento de incidencias o la disposición del Canal de Negocio Responsable que el empleado siempre tiene disponible para notificar situaciones conflictivas.

Fórmula para calcular el eNPS





eNPS a lo largo de los años



> Cultura de reconocimiento: Gente de Valor

Este programa tiene como objetivo impulsar una cultura de meritocracia a través del reconocimiento personal de los líderes hacia los empleados y entre los propios empleados, dando visibilidad a aquellas personas y equipos que sobresalen tanto por su contribución diferencial como por sus comportamientos en el día a día.

Reconoce también a "voluntarios sociales o a equipos voluntarios" por su aportación extraordinaria a alguna causa social o en alguna situación de emergencia o crisis humanitaria.

En total, registramos 100.183 reconocimientos a compañeros y equipos, lo que demuestra que el reconocimiento continúa dentro del ADN de Telefónica y seguiremos impulsándolo para conectar talento.

> Cómo valorar el esfuerzo

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

En este sentido, a través de la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se incentiva el **crecimiento** a través del incremento de los ingresos operativos y el retorno de la inversión para el accionista, así como la **eficiencia** a través de la mejora de nuestro margen de

OIBDA y la generación de flujo de caja libre. Del mismo modo, Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la **sostenibilidad.** Por este motivo, en la remuneración variable de todo nuestro equipo humano se ponderan desde 2019 factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la diversidad o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

Telefónica es una compañía que fomenta la **meritocracia** y la **igualdad de oportunidades.** Por ello, ofrece un **paquete retributivo competitivo y justo** que puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo (vinculados a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos deben ser a su vez concretos, cuantificables y alineados con el plan estratégico de la Compañía), así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales, adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que opera, permitiendo la personalización y la eficiencia fiscal de los mismos a través de planes de compensación flexibles.

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

Del mismo modo, en Telefónica estamos comprometidos con que las retribuciones de todos los empleados sean dignas y superen, en cualquier caso, el considerado como **'salario mínimo vital'**. Este no solo permite cubrir necesidades básicas sino garantizar una buena calidad de vida en cada uno de los países en los que el Grupo opera.

Dentro de la oferta de beneficios de la Compañía, y a modo de ejemplo, cabría destacar el seguro de salud universal para los empleados de todas nuestras operaciones, que es apto para las personas con discapacidad. Además, ofrecemos seguro de vida, fondo de pensiones, programa de compra de acciones, programas de descuentos, ayuda para el cuidado de hijos (incluyendo servicios de guardería) o la ayuda a la alimentación, entre otros. Todos estos beneficios aumentan la calidad en el empleo.

Dichos beneficios se centran especialmente en el bienestar de nuestros empleados, ayudándoles a mantenerse física y psicológicamente sanos, apoyando a sus familiares y adaptando la cobertura sanitaria a nuevas circunstancias y necesidades.

Más información en el capítulo 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Para favorecer la retención y motivación de profesionales clave y la atracción del mejor talento, es también relevante el **salario emocional,** expresado a través de las nuevas formas de trabajo, el balance de la vida laboral y personal, el bienestar psicológico, la apuesta decidida por el aprendizaje y desarrollo profesional y la cultura de compromiso y reconocimiento de nuestros empleados.

Además, en el año 2022 Telefónica lanzó un **plan global de compra incentivada de acciones**, 'Plan 100', dirigido a todos los empleados del Grupo, sin excepción alguna. En este plan, por cada acción invertida, Telefónica premia con otra adicional al finalizar el plan, en 2024. Además, con motivo de la celebración del centenario de nuestra Compañía, cada empleado que haya participado recibirá 100 acciones adicionales de regalo.

Telefónica cuenta con **sistemas de previsión social** diferenciados en función de las áreas geográficas.

En España, la mayoría de las compañías del Grupo Telefónica cuentan con un **sistema de previsión social complementario** canalizándolo a través de dos fondos de pensiones: Empleados de Telefónica de España, SA y Fonditel B, FP. Empleados de Telefónica de España, FP, SA es un uniplán y Fonditel B, FP es un multiplán.

Los dos fondos de pensiones se configuran como una Institución de Previsión Social de carácter privado, voluntario, complementario e independiente de la Seguridad Social Pública.

Los Planes de Pensiones son del sistema de empleo y de aportación definida, con aportaciones obligatorias de los Promotores y de los partícipes.

En el caso de Telefónica de España, FP, en términos generales, las aportaciones ordinarias obligatorias del promotor consisten en un 6,87% del salario regulador de cada partícipe, siempre que esté incorporado a Telefónica de España antes del 1 de julio de 1992, y de un 4,51% del salario regulador del partícipe que se haya incorporado a la Empresa con posterioridad al 30 de junio de 1992. Por su parte, el partícipe se obliga a aportar el 2,2% del salario regulador.

En el caso de Fonditel B, FP, cada plan de pensiones integrado tiene su propio esquema de aportaciones, que en términos generales sitúan la obligación de aportación del promotor en un 4,51% del salario regulador del partícipe y por la parte del partícipe se obliga a aportar el 2,2% del salario regulador.

A 31 de diciembre de 2022, el número de partícipes y beneficiarios es de 24.741 y 11.093 en Empleados de Telefónica de España y 17.345 y 195 en Fonditel B.

Las aportaciones anuales del promotor en 2022 ascendieron a 39,6 millones de euros en Empleados de Telefónica de España y 26,1 millones de euros en Fonditel B.

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

Más información en el capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

> Evaluaciones de desempeño

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

Porcentaje de empleados evaluados en desempeño

		2021	2022
Por Género	Hombres	42%	48%
	Mujeres	45%	50%
Por Categoría Profesional	Ejecutivos	45%	50%
	Mandos Intermedios	56%	53%
	Otros Profesionales	42%	48%
	Total	**43%**	**48%**

Se recalcula el dato de 2021 de tal forma que el porcentaje de empleados evaluados en desempeño se calcula utilizando la plantilla promedio del total del grupo.

2.6.3. Progreso en 2022

GRI 404-1, 404-2, 404-3

> Desarrollo de capacidades

Nuestra plataforma de desarrollo de capacidades *SkillsBank* está disponible para más de 90.000 empleados y unos 50.000 de ellos (35.000 en 2021) tienen ya sus perfiles cargados en ella.

En 2022 nuestros profesionales realizaron más de **1,6 millones de cursos,** con una media de 15 cursos por empleado, y una media de 35 horas de formación por trabajador. Es importante señalar que se digitalizó la práctica totalidad de nuestra oferta de formación, pasando de un 30% de actividades virtuales en 2019 a un 92% en la actualidad, lo que supone una formación más reducida en horas, pero más ajustada en impacto y relevancia.

Por otro lado, el 82% de nuestros empleados siente que el aprendizaje está incorporado en el día a día del trabajo, según la encuesta anual de motivación, lo que supone una mejoría de 2 p.p respecto a 2021.

Un millón de europeos con *reskilling*

El presidente de Telefónica, José María Álvarez-Pallete, fue elegido en 2022 presidente del Comité de Empleabilidad, Competencias e Impacto de la ERT (European Business Round Table), organización formada por 60 de las mayores empresas de Europa.

Uno de los proyectos más relevantes del Comité es *Reskilling for employment* (R4E), cuyo objetivo es ayudar a recapacitar profesionalmente a un millón de europeos para 2025.

Universitas impartió 84 programas que impactaron a más de 11.000 personas. Su objetivo es reforzar nuestra cultura de aprendizaje continuo, dando continuidad a los programas síncronos. Se alcanzó un 77 de NPS, muy por encima de la media que muestran diferentes *benchmarks* de formación en España.

Además, contamos con nuevos programas enfocados a las habilidades identificadas como críticas tales como **foco en el cliente, mentalidad de crecimiento, experimentación e innovación,** para dar respuesta a las peticiones de las geografías y complementar las iniciativas locales de *upskilling* y *reskilling*.

En 2022, pusimos en marcha nuestro programa *Power of Connections,* una herramienta clave para desarrollar la cultura Telefónica.

Power of Connections, inspiración y motivación para 42.000 empleados

En 2022 tuvo lugar el programa de alineamiento y motivación de empleados más ambicioso llevado a cabo nunca en Telefónica, Power of Connections. Diseñado para inspirar en torno a nuestro propósito, "hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas", para compartir una visión de futuro y fortalecer nuestra cultura. A través del encuentro y la conversación guiada entre profesionales, con el apoyo de más de 1.000 facilitadores internos especialmente formados, se empoderó a los empleados para contribuir de forma diferencial a la historia de nuestra compañía, en el camino a su centenario.

Power of Connections, más allá de la formación

universitas

Nueva energía compartida: cuando escuchamos, cuando compartimos, cuando nos sentimos realmente unidos, empezamos a aprender y crecemos

El mayor encuentro de la historia en Telefónica

65k empleados invitados

42K participantes

20k finalizaron el programa completo

7.500 h de conversación guiada

1k empleados formados para facilitar conversación

20k conexiones simultáneas

Todos los miembros del Comité Ejecutivo formaron parte





Durante 2022, **un 78% de los empleados invirtió en la adquisición y desarrollo de nuevas *skills*** necesarias para el futuro en diferentes programas de *skilling (reskilling/upskilling)* entre los que cabe destacar:

- En España se ha consolidado el Programa de Transformación Comercial en el entorno B2B con una nueva edición evolucionada donde han participado más de 2.000 profesionales. Dirigido a todo el colectivo de responsables del proceso comercial (Ingeniería de Clientes, Red de Ventas y Jefes de Proyecto) está permitiendo una mayor especialización de estos equipos y una mejora en su relación con el cliente. Como novedad, se ha puesto en marcha 'Profesional del Futuro' para evolucionar los roles de ventas especialista, *Key Sales Manager* y *Product Managers*, impulsando la estrategia de la Compañía y evolucionando sus capacidades para maximizar nuestros resultados de negocio.
- En Brasil, más de 4.000 personas se acogieron a distintas ofertas formativas ya sea para desarrollarse en *skills* críticas o para evolucionar en el trabajo con el objetivo de mejorar el rendimiento organizativo. Para ello, cuentan con la mayor escuela de tecnología *online* de Brasil (Alura): Desarrolladores *Front-end; DevOps;* Ciencia de Datos, UX y Diseño o Formación en *Lean Six Sigma,* la combinación de *Lean* y *Six Sigma.*
- Más de 1.000 personas participaron en Alemania en programas de *skilling* dirigidos por áreas de negocio para perfiles B2X y TECH para garantizar el desarrollo de competencias criticas: datos y analítica, nube, automatización, diseño UX/UI así como en el programa *Agile Learning Journey* que consiste en el conocimiento experto en gestión ágil de proyectos, *Design thinking,* OKR, Roles y liderazgo en contexto ágil, Scrum *Master, Product Owner.*
- En Hispanoamérica desarrollamos los perfiles críticos a través de tres programas especializados: *Technological School (IT & Network), Data School* y *Digital Marketing School* en colaboración con ITBA y Udemy, donde participaron más de 2.300 personas. Por otro lado, más de 4.000 personas usaron la Agile Lean Academy, disponible para toda la plantilla, para saber más sobre metodologías Agile, gestión por Objetivos y Resultados Clave (OKRs), marcos *Scrum* y *Kanban, Lean* y *Design Thinking.*

Todas estas iniciativas se enmarcan dentro de la planificación estratégica de las capacidades que realizamos mediante el proceso de ***Skills Workforce Planning.***

Además de esta formación más específica centrada en las capacidades críticas que necesitamos para el futuro, disponemos de iniciativas de aprendizaje continuo sobre competencias digitales y empresariales para garantizar que toda la plantilla tiene actualizados estos conocimientos.

Más información en el capítulo 2.8. Nuevas formas de trabajo

> Captación de talento

En 2022, seguimos aumentando el número de jóvenes talentos al tiempo que invertimos en nuevas capacidades mediante contrataciones selectivas, a través de distintos programas como *Talentum,* en España, 42 o el programa de pasantía *estagio* en Brasil donde se dispusieron de 750 vacantes distribuidas por todo el país, de las cuales el 50% estaban disponibles para personas negras. En 2022 tuvimos **60% de nuevas incorporaciones <35 años, lo que supone un 5% más respecto a 2021.**

En sus 10 años de historia, *Talentum* ha concedido más de 6.000 becas, de las cuales 2.600, casi un 44%, se han convertido en contrataciones.

> Modelo de evaluación de desempeño

En 2022 comenzamos a diseñar un nuevo modelo de evaluación de empleados basado en conversaciones entre responsable y colaborador. El objetivo es propiciar el *feedback* para facilitar el bienestar y crecimiento de los profesionales y del negocio.

En Telefónica estamos cambiando nuestra evaluación de desempeño para alinearla con el modelo de trabajo flexible y las nuevas capacidades profesionales.

Por su parte, Telefónica de España lanzó **un nuevo modelo de conversaciones para crecer, que está dentro del marco del nuevo modelo de teletrabajo acordado con los representantes de los trabajadores.** En 2022, se valoró al 94,7% de los empleados con 81,5% de conversaciones con su responsable para potenciar la flexibilidad, la confianza, el desarrollo de capacidades y el compromiso. Para implementar la dinámica de trabajo, los empleados cuentan con una comunidad de aprendizaje con *webinars,* talleres y píldoras formativas.

El 81% de los trabajadores en España (según nuestra encuesta de motivación anual) considera que hay un diálogo frecuente entre responsable y colaborador. Esto supone un **aumento de 12 p.p.** más que en 2021, lo que muestra un impacto positivo del nuevo modelo.

En 2022 fomentamos la movilidad entre las diferentes áreas de Telefónica de forma que 15.440 empleados encontraron nuevas oportunidades profesionales dentro del Grupo.

En la última evaluación del desempeño de 2021, realizada entre marzo de 2021 y marzo de 2022, **49.611 empleados fueron evaluados.**

> Estrategia retributiva

El 34% de los empleados de Telefónica son accionistas de la Compañía. En 2022 lanzamos la 5ª edición de un **plan global de compra incentivada de acciones,** el 'Plan 100'. disponible **para todos los trabajadores del grupo.** Se apuntaron 28.621 empleados; de ellos, 12.000 por primera vez.

Reconocimientos

- Un año más, formamos parte de los cinco primeros puestos de las *25 Top Companies* de LinkedIn. Se trata de un *ranking* que reconoce a las compañías españolas que impulsan el éxito profesional a largo plazo de sus empleados.
- *SkillsBank,* la iniciativa de Telefónica, fue reconocida como una de las más innovadoras en la gestión de Personas en los XX Premios Expansión a la Innovación en Recursos Humanos.
- *Randstad Employer Brand Research* reconoció a Telefónica como la empresa de telecomunicaciones más atractiva para trabajar en España.

HITOS

- → **Power of Connections -programa para inspirar y alinear a nuestros empleados alrededor del propósito y la cultura de Telefónica- contó con 42.000 participantes.**
- → **Nuestro programa de Becas Talentum España cumplió en 2022 diez años con más de 6.000 becas.**
- → **El 82% de los empleados siente que el aprendizaje está incorporado en su día a día en el trabajo.**

2.6.4. Indicadores de rotación

GRI 2-7, 401-1, 401-3

> Nuevas contrataciones de empleados

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

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	Mayores de 50	89	180	6%	8%	158	81	10%	4%	247	261
	De 35 a 50	336	583	21%	25%	381	395	24%	17%	717	978
	Menores de 35	347	633	22%	28%	292	427	18%	19%	639	1.060
Brasil	Mayores de 50	182	147	2%	2%	97	147	1%	2%	279	294
	De 35 a 50	1.393	1.199	15%	15%	1.141	1.203	12%	15%	2.534	2.402
	Menores de 35	3.073	2.497	33%	31%	3.427	2.761	37%	35%	6.500	5.258
España	Mayores de 50	1.950	915	13%	7%	1.621	766	11%	6%	3.571	1.681
	De 35 a 50	2.771	2.182	18%	18%	1.789	1.521	12%	12%	4.560	3.703
	Menores de 35	4.152	3.985	27%	32%	2.990	3.013	20%	24%	7.142	6.998
Resto	Mayores de 50	124	44	14%	9%	36	19	4%	4%	160	63
	De 35 a 50	252	172	28%	34%	103	47	11%	9%	355	219
	Menores de 35	257	155	28%	30%	137	73	15%	14%	394	228
Hispam	Mayores de 50	172	103	4%	2%	35	17	1%	0%	207	120
	De 35 a 50	1.271	882	27%	21%	598	445	13%	10%	1.869	1.327
	Menores de 35	1.610	1.723	34%	41%	1.095	1.084	23%	25%	2.705	2.807
Total Grupo	**Mayores de 50**	**2.517**	**1.389**	**8%**	**5%**	**1.947**	**1.030**	**6%**	**4%**	**4.464**	**2.419**
	De 35 a 50	**6.023**	**5.018**	**19%**	**18%**	**4.012**	**3.611**	**13%**	**13%**	**10.035**	**8.629**
	Menores de 35	**9.439**	**8.993**	**30%**	**33%**	**7.941**	**7.358**	**25%**	**27%**	**17.380**	**16.351**

> Rotación de empleados

Número total y tasa de rotación de personal por rango de edad, género y región

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	Mayores de 50	224	110	3%	1%	288	74	4%	1%	512	184	7%	2%
	De 35 a 50	538	319	7%	4%	503	265	7%	3%	1.041	584	14%	8%
	Menores de 35	391	320	5%	4%	338	207	4%	3%	729	527	10%	7%
Brasil	Mayores de 50	251	274	1%	1%	153	128	0%	0%	404	402	1%	1%
	De 35 a 50	1.698	1.529	5%	4%	1.386	1.137	4%	3%	3.084	2.666	9%	8%
	Menores de 35	2.633	2.149	8%	6%	2.841	2.250	8%	6%	5.474	4.399	16%	13%
España	Mayores de 50	1.982	2.680	7%	10%	1.620	1.397	6%	5%	3.602	4.077	13%	15%
	De 35 a 50	2.666	1.961	9%	7%	1.793	1.449	6%	5%	4.459	3.410	16%	12%
	Menores de 35	3.976	3.575	14%	13%	2.896	2.849	10%	10%	6.872	6.424	24%	23%
Resto	Mayores de 50	826	29	24%	3%	406	9	12%	1%	1.232	38	35%	3%
	De 35 a 50	1.706	49	49%	4%	1.104	28	32%	2%	2.810	77	81%	7%
	Menores de 35	1.546	46	45%	4%	1.145	12	33%	1%	2.691	58	77%	5%
Hispam	Mayores de 50	1.257	770	4%	2%	318	216	1%	1%	1.575	986	5%	3%
	De 35 a 50	1.958	1.081	6%	3%	1.059	665	3%	2%	3.017	1.746	9%	6%
	Menores de 35	1.646	1.223	5%	4%	1.198	875	4%	3%	2.844	2.098	9%	7%
Total Grupo	**Mayores de 50**	**4.540**	**3.863**	**4%**	**4%**	**2.785**	**1.824**	**3%**	**2%**	**7.325**	**5.687**	**7%**	**6%**
	De 35 a 50	**8.566**	**4.939**	**8%**	**5%**	**5.845**	**3.544**	**5%**	**3%**	**14.411**	**8.483**	**13%**	**8%**
	Menores de 35	**10.192**	**7.313**	**9%**	**7%**	**8.418**	**6.193**	**8%**	**6%**	**18.610**	**13.506**	**17%**	**13%**

El porcentaje de rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla física promedio.

Salidas involuntarias (despidos) por género

Región	Hombres		Mujeres		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	408	121	305	45	713	166
Brasil	2.381	2.236	2.603	2.075	4.984	4.311
España	130	1.866	99	684	229	2.550[1]
Resto	57	19	27	10	84	29
Hispam	2.229	1.184	1.033	553	3.262	1.737
Total Grupo	**5.205**	**5.426**	**4.067**	**3.367**	**9.272**	**8.793**

[1] A lo largo de 2022 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas en España.

Salidas involuntarias (despidos) por rango de edad

Región	Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	223	26	308	61	182	79	713	166
Brasil	304	288	1.705	1.577	2.975	2.446	4.984	4.311
España	64	2.358	122	138	43	54	229	2.550[2]
Resto	27	13	33	11	24	5	84	29
Hispam	1.361	812	1.183	645	718	280	3.262	1.737
Total Grupo	**1.979**	**3.497**	**3.351**	**2.432**	**3.942**	**2.864**	**9.272**	**8.793**

Más información en el capítulo 2.8. Nuevas formas de trabajo

Salidas involuntarias (despidos) por categoría profesional

Región	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	3	5	39	11	671	150	713	166
Brasil	129	112	254	717	4.601	3.482	4.984	4.311
España	19	58	13	180	197	2.312	229	2.550[3]
Resto	3	4	8	12	73	13	84	29
Hispam	92	40	330	192	2.840	1.505	3.262	1.737
Total Grupo	**246**	**219**	**644**	**1.112**	**8.382**	**7.462**	**9.272**	**8.793**

[2] A lo largo de 2022 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas en España.
[3] A lo largo de 2022 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas en España.

Salidas voluntarias (renuncias) por rango de edad, género y región

Región	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	Mayores de 50	11	17	0,1%	0,2%	9	14	0,1%	0,2%	20	31	0,3%	0,4%
	De 35 a 50	62	87	0,8%	1,1%	44	60	0,6%	0,8%	106	147	1,4%	1,9%
	Menores de 35	72	128	1,0%	1,7%	61	56	0,8%	0,7%	133	184	1,8%	2,4%
Brasil	Mayores de 50	29	63	0,1%	0,2%	20	35	0,1%	0,1%	49	98	0,1%	0,3%
	De 35 a 50	648	580	1,9%	1,7%	480	427	1,4%	1,2%	1.128	1.007	3,3%	2,9%
	Menores de 35	1.155	971	3,3%	2,8%	1.157	926	3,3%	2,7%	2.312	1.897	6,7%	5,5%
España	Mayores de 50	30	31	0,1%	0,1%	18	21	0,1%	0,1%	48	52	0,2%	0,2%
	De 35 a 50	132	200	0,5%	0,7%	87	78	0,3%	0,3%	219	278	1,0%	1,0%
	Menores de 35	132	215	0,5%	0,8%	72	100	0,3%	0,4%	204	315	0,7%	1,2%
Resto	Mayores de 50	19	14	0,6%	1,2%	7	3	0,2%	0,3%	26	17	0,8%	1,5%
	De 35 a 50	54	31	1,6%	2,7%	18	12	0,5%	1,1%	72	43	2,1%	3,8%
	Menores de 35	106	32	3,1%	2,8%	95	8	2,7%	0,7%	201	40	5,8%	3,5%
Hispam	Mayores de 50	32	52	0,1%	0,2%	12	19	0,0%	0,1%	44	71	0,1%	0,2%
	De 35 a 50	364	420	1,1%	1,3%	169	231	0,5%	0,7%	533	651	1,6%	2,1%
	Menores de 35	504	576	1,5%	1,8%	355	463	1,1%	1,5%	859	1.039	2,6%	3,3%
Total Grupo	**Mayores de 50**	**121**	**177**	**0,1%**	**0,2%**	**66**	**92**	**0,1%**	**0,1%**	**187**	**269**	**0,2%**	**0,3%**
	De 35 a 50	**1.260**	**1.318**	**1,2%**	**1,3%**	**798**	**808**	**0,7%**	**0,8%**	**2.058**	**2.126**	**1,9%**	**2,1%**
	Menores de 35	**1.969**	**1.922**	**1,8%**	**1,9%**	**1.740**	**1.553**	**1,6%**	**1,5%**	**3.709**	**3.475**	**3,5%**	**3,4%**

El porcentaje de rotación voluntaria se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla física promedio.

Rotación por tipología de baja

Región	Salidas involuntarias[4]		%		Salidas voluntarias[5]		%		Cambio de perímetro y movimientos internos[6]		%		Resto de bajas[7]		%		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	713	166	31,2%	12,8%	259	362	11,4%	28,0%	526	23	23,1%	1,8%	784	744	34,4%	57,5%	2.282	1.295
Brasil	4.984	4.311	55,6%	57,7%	3.489	3.002	38,9%	40,2%	468	151	5,2%	2,0%	21	3	0,2%	0,0%	8.962	7.467
España	229	2.550[8]	1,5%	18,3%	471	645	3,2%	4,6%	3.863	163	25,9%	1,2%	10.370	10.553	69,4%	75,9%	14.933	13.911
Resto	84	29	1,3%	16,8%	299	100	4,4%	57,8%	6.287	7	93,4%	4,0%	63	37	0,9%	21,4%	6.733	173
Hispam	3.262	1.737	43,9%	36,0%	1.436	1.761	19,3%	36,5%	1.848	210	24,9%	4,3%	890	1.122	12,0%	23,2%	7.436	4.830
Total Grupo	**9.272**	**8.793**	**23,0%**	**31,8%**	**5.954**	**5.870**	**14,8%**	**21,2%**	**12.992**	**554**	**32,2%**	**2,0%**	**12.128**	**12.459**[9]	**30,1%**	**45,0%**	**40.346**	**27.676**

% calculado sobre el total de bajas.

Indicadores relevantes *VMED O2 Reino Unido*

- **Bajas VMED O2 Reino Unido:** Total de bajas = 4.580; Bajas voluntarias = 2.627; Bajas involuntarias = 1.953..

Rotación por plantilla promedio por tipología de baja

Región	Salidas involuntarias		Salidas voluntarias		Cambio de perímetro y movimientos internos		Resto de bajas		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	9,4	2,2	3,4	4,7	6,9	0,3	10,3	9,6	30,1	16,8
Brasil	14,4	12,4	10,1	8,7	1,4	0,4	0,06	0,0	25,9	21,5
España	0,8	9,3	2	2,4	13,5	0,6	36,2	38,6	52,1	50,9
Resto	2,4	2,6	8,6	8,8	181,0	0,6	1,8	3,3	193,9	15,3
Hispam	9,8	5,5	4,3	5,6	5,6	0,7	2,7	3,6	22,4	15,3
Total General	**8,6**	**8,6**	**5,5**	**5,7**	**12,1**	**0,5**[10]	**11,3**	**12,2**	**37,6**	**27,0**[11]

La rotación media corresponde a las bajas / plantilla media.

[4] Despidos

[5] Dimisiones

[6] Salidas por cambio a otras empresas dentro del perímetro de consolidación del Grupo o por cambio de perímetro (salida a otra empresa fuera del perímetro de consolidación del Grupo)

[7] Bajas vegetativas por licencia y/o obra/servicio

[8] A lo largo de 2022 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas en España.

[9] El 74% de las bajas corresponde a Tempotel, compañía de gestión de Recursos Humanos del Grupo Telefónica especializada en la contratación de figurantes y extras para producciones audiovisuales. Estos empleados son contratados para eventos puntuales por lo que tienen contratos con duraciones inferiores al mes.

[10] La disminución en la rotación por plantilla promedio respecto al 2021 es debido a los cambios de perímetro, es decir, salida de la operadora de Reino Unido

[11] El porcentaje de rotación total sin Tempotel (Agencia de empleo temporal) descendería hasta el 17,87%.

Permiso parental	Hombres	Mujeres	Total
N° total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	17.531	9.880	**27.411**
N° total de empleados que se han acogido al permiso parental	524	227	**751**
N° total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	521	244	**765**
N° total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	468	209	**677**
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	99%	98%	**99%**
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental pasados 12 meses	92%	90%	**91%**

Los datos de este indicador están basados en el número de empleados incluido dentro de perímetro España. No obstante, es importante aclarar que todos los empleados del Grupo, independientemente de donde desempeñen su función, tienen derecho a un permiso parental, ya sea de acuerdo con la legislación del país o por convenio colectivo local. Estamos trabajando para poder obtener y reportar estos datos a nivel global en próximos ejercicios.
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental: número de empleados que se incorporaron al trabajo después de la baja por maternidad o paternidad / número de empleados que debían incorporarse tras disfrutar la baja.
Tasa de retención: número de empleados que conservan su puesto 12 meses después de incorporarse tras una baja por maternidad o paternidad / número de empleados que se reincorporaron tras finalizar el permiso el año anterior.

2.6.5. Compromiso y motivación

Employee Net Promoter Score (eNPS)

Región	eNPS Total		eNPS Hombres		eNPS Mujeres	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	60	66	57	64	66	70
Argentina	57	59	60	62	53	53
Brasil	80	84	77	80	84	88
Chile	68	77	67	79	68	74
Colombia	80	82	80	81	81	83
Ecuador	65	80	68	80	61	80
España	63	54	61	54	67	54
México	70	74	68	74	73	75
Perú	39	49	37	50	41	48
Uruguay	63	83	56	84	70	83
Venezuela	86	69	83	70	89	68
Resto	38	48	34	48	45	47
Hispam	**63**	**67**	**63**	**68**	**64**	**65**
Total Grupo	**67**	**69**	**64**	**67**	**71**	**72**

Ver definición en 2.6.2. Plan de acción y compromisos.

2.6.6. Indicadores de formación

GRI 404-1

Horas totales de formación por categoría profesional, género y región

Región	Horas de formación		Horas de formación ejecutivos hombres		Horas de formación ejecutivos mujeres		Horas de formación Mandos Intermedios hombres		Horas de formación Mandos Intermedios mujeres		Horas de formación Otros Profesionales hombres		Horas de formación Otros Profesionales mujeres	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	130.993	97.040	1.331	1.205	689	721	7.411	5.890	2.770	1.970	69.666	57.358	49.126	29.897
Brasil	2.562.667	1.868.478	15.187	17.078	8.379	10.556	56.275	53.272	60.004	44.799	1.114.088	737.513	1.308.733	1.005.261
España	716.580	865.223	19.173	24.775	9.345	14.228	35.184	59.900	17.497	33.213	418.530	469.770	216.852	263.337
Resto	94.756	4.769	906	667	485	126	8.859	1.743	3.733	769	47.751	814	33.022	650
HispAm	673.669	767.456	7.382	10.114	3.386	4.870	43.142	42.419	24.663	30.753	335.209	375.195	259.887	304.104
Total Grupo	**4.178.665**	**3.602.967**	**43.980**	**53.839**	**22.285**	**30.501**	**150.871**	**163.224**	**108.666**	**111.504**	**1.985.243**	**1.640.650**	**1.867.620**	**1.603.249**

La inversión en formación durante el 2022 fue de 25,1 millones de €. La inversión media por empleado fue de 272€. Ratio calculada considerando al 93% de la plantilla (FTE) del Grupo a cierre.

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, género y región

Región	Horas de formación por empleado		Horas de formación por empleado ejecutivos hombres		Horas de formación por empleado ejecutivos mujeres		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios hombres		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios mujeres		Horas de formación por empleado Otros Profesionales hombres		Horas de formación por empleado Otros Profesionales mujeres	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	17	13	8	7	12	12	14	11	17	12	17	14	19	11
Brasil	74	54	14	16	16	18	38	32	103	55	64	43	97	75
España	25	32	19	23	19	27	26	31	28	34	26	32	24	31
Resto	27	4	7	11	7	9	24	10	7	10	29	1	21	3
HispAm	20	24	13	19	15	21	19	21	24	33	18	21	24	29
Total Grupo	**39**	**35**	**15**	**18**	**16**	**21**	**25**	**26**	**42**	**38**	**35**	**30**	**51**	**46**

Para 2022, se ha llevado a cabo una revisión del cálculo de horas de formación de 2021 asegurando el cumplimiento del perímetro recogido en el presente Informe y permitiendo su comparación entre años. En 2022, aun contando con un número similar de empleados en el Grupo, se ha recogido una bajada de las horas de formación con respecto a 2021 debido a la salida de UK del perímetro y a que las nuevas jurídicas incorporadas que todavía no están integradas en los sistemas de aprendizaje.

Horas de formación por empleado; por tipo de contrato

Tipo de contrato	2022
Contratos indefinidos	3.564.270
Contratos temporales	38.697

2.7. Diversidad e Inclusión

GRI 3-3

PUNTOS CLAVE

- Hemos creado un entorno de trabajo inclusivo, que respeta la diversidad a todos los niveles. Según nuestra encuesta anual de clima, el 91% de los empleados declaran sentirse incluidos en su trabajo.
- Formamos parte del Bloomberg Gender-Equality Index por sexto año consecutivo.
- En 2022, nos comprometimos a duplicar el número de empleados con discapacidad en el equipo para 2024 con el objetivo de enriquecer nuestra plantilla.

2.7.1. Visión

En Telefónica la diversidad, además de responder a principios de justicia social, nos ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Por ello diseñamos **iniciativas** encaminadas a fomentar la diversidad de los equipos y a potenciar una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión.

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

2.7.2. Gobernanza

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

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel, tiene el objetivo de impulsar y dar seguimiento a la estrategia de diversidad en la Compañía.
- **Comisión de Transparencia:** formada por el Presidente y cuatro directivos de primer nivel, vela por la presencia de ambos géneros en las ternas finalistas de los procesos de selección interna y externa para cargos directivos.
- ***Chief Diversity Officer:*** figura que da soporte al Consejo de Diversidad y al departamento de Personas. Es un miembro del Comité Ejecutivo de Telefónica S.A.
- ***Diversity Champions:*** líderes de equipo que actúan como agentes internos de cambio en todas las áreas de la Compañía.
- **Comités de seguimiento** de los Planes de Igualdad locales.

2.7.3. Políticas

Regulan la apuesta de la Compañía por la diversidad y la inclusión:

- **Política Global de Diversidad e Inclusión:** garantiza la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, para evitar prejuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.
- **Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros:** asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, favoreciendo la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género.

- **Política Global de Igualdad:** aprobada por el Consejo de Administración en 2022, establece el compromiso de la Compañía con la implementación y difusión de unas actuaciones mínimas en materia de igualdad de género, en todos los países donde opera el Grupo.
- **Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación:** establece un marco de actuación para casos de acoso o discriminación.

2.7.4. Plan de acción y compromisos

GRI 3-3

Las líneas estratégicas de diversidad e inclusión de Telefónica se establecen a nivel global, por parte del Consejo Global de Diversidad. Dicha estrategia se adapta y desarrolla a nivel local, teniendo en cuenta las prioridades del negocio y el contexto sociocultural de cada país.

Nuestro punto de partida es garantizar que las plantillas son representativas de la diversidad existente en las sociedades en las que operamos. Y que son gestionadas con una cultura y un estilo de liderazgo inclusivos. De este modo, nuestros empleados se sienten cómodos para ser ellos mismos y pueden ofrecer su mejor versión.

Para poder avanzar, nos hemos marcado varios compromisos a corto, medio y largo plazo. A corto plazo, hemos establecido el **objetivo de alcanzar un 33% de mujeres en puestos directivos** y de situar la **brecha salarial de género ajustada +-1% en 2024.** Nos hemos adelantado y hemos alcanzado este objetivo en 2022. Además, queremos **duplicar el número de empleados con discapacidad** ese mismo año.

A medio plazo, nos hemos propuesto alcanzar la paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía en 2030, mientras que a largo plazo tenemos la aspiración de eliminar la brecha salarial bruta de género.

Para más información sobre los objetivos de Telefónica en materia de diversidad e inclusión:

Más información en el capítulo 2.5. Capital humano

> Comprometidos con la igualdad de oportunidades

La Política Global de Diversidad e Inclusión vela por la igualdad de trato y de oportunidades. A través de la misma se promueven condiciones de trabajo que eviten el acoso laboral y sexual, tanto en un entorno presencial como digital, y se arbitran procedimientos específicos para su prevención.

Además, nuestro curso de Principios de Negocio Responsable, de carácter obligatorio para todos los empleados, incluye un módulo formativo sobre acoso laboral y sexual. A nivel local, a través de los planes de igualdad se establecen protocolos de actuación en los supuestos de acoso laboral y sexual.

Adicionalmente, el **canal de denuncias** permite a todos los empleados y grupos de interés manifestar, de forma anónima o personal, si sufren algún tipo de discriminación. Para más información:

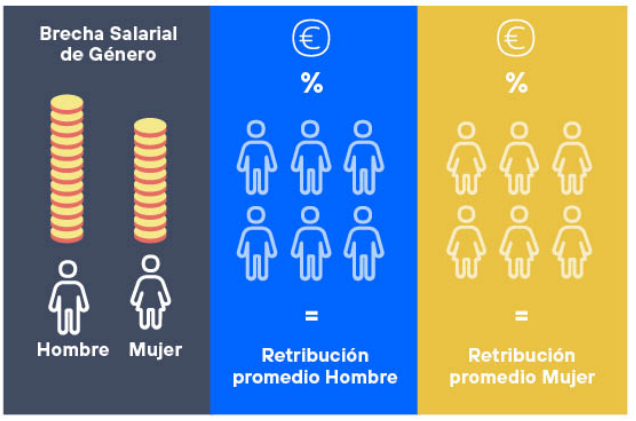
Más información en el capítulo 2.17. Ética y cumplimiento

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

En Telefónica se aplica el **principio de igualdad de retribución** para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor, esto es, retribuir igual por trabajos iguales con independencia del género del empleado.

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

Las **desigualdades salariales** o brechas salariales de género son comparaciones entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres.



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

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

Cuando, para su cálculo, además del género, se tiene en cuenta el país, la entidad jurídica, la categoría profesional, el área funcional en que trabaja cada empleado, la antigüedad y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial), estamos hablando de **brecha salarial ajustada** (0,74% en 2022). Este concepto nos permite acercarnos a la equidad salarial: igual retribución para puestos de igual valor.

Si únicamente comparamos la retribución total promedio, sin tener en cuenta otros factores salvo el género, estamos hablando de **brecha salarial bruta** (que se ha reducido hasta el 16,80% en 2022). Eliminar esta brecha supone cambios estructurales, sociales y culturales que requieren de una apuesta de largo plazo. Por ello, en Telefónica, trabajamos en cinco líneas para dirigirnos a esta ambición. La base para avanzar es asegurar la equidad salarial a iguales circunstancias, razón por la cual nos hemos anticipado dos años en el cumplimiento del objetivo de reducción de la brecha salarial de género ajustada hasta +-1 % en 2024.

Para eliminar la brecha salarial, en Telefónica trabajamos en cinco líneas

- **Garantizar la igualdad salarial. Como punto de partida, debemos asegurar que, en un mismo puesto, hombres y mujeres ganan lo mismo.**
- **Incrementar la proporción de mujeres en posiciones directivas y de generación de ingresos (40% en 2022).**
- **Fomentar la paridad de género en los máximos órganos de gobierno de la Compañía.**
- **Reforzar la apuesta por la conciliación y la corresponsabilidad. Siete de cada diez empleados en reducción de jornada son mujeres. Para revertir esta situación, la sensibilización y los nuevos modelos de trabajo flexible son elementos clave.**
- **Aumentar el peso y el protagonismo de las mujeres en entornos digitales y STEM. Actualmente, el 21% de las posiciones STEM de la Compañía están ocupadas por mujeres. Promovemos iniciativas para atraer y dar visibilidad a nuestro talento digital femenino puesto que lo consideramos crítico para el progreso social y económico.**

Según estimaciones internacionales, la paridad salarial de género no se alcanzará hasta el año 2157[1]. En Telefónica aspiramos a llegar a ella en el horizonte 2050.

[1] Global Gender Gap 2021 (World Economic Forum).

> Programas y acciones para fomentar la diversidad y la inclusión

En Telefónica fomentamos la selección del talento femenino, joven y/o con discapacidad a través de las becas *Talentum* y otras iniciativas.

Conscientes de la escasa participación de mujeres en profesiones digitales, fomentamos la **presencia femenina** en las carreras digitales y STEM a través de una variedad de iniciativas, incluyendo nuestros programas de prácticas. Por otro lado, desarrollamos programas de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para mujeres, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer su red de contactos.

Adicionalmente, ponemos en marcha medidas para facilitar el equilibrio entre la vida personal y familiar, y promovemos un cambio cultural para fomentar la corresponsabilidad en los cuidados entre nuestros empleados y empleadas, tras identificar que su ausencia penaliza el desarrollo profesional femenino.

Más información en el capítulo 2.8. Nuevas formas de trabajo

Tenemos el compromiso de duplicar el número de empleados con discapacidad a nivel global en los próximos dos años, hasta superar las 2.700 personas en 2024.

En el caso de las **personas con discapacidad,** en línea con el objetivo de 2024, promovemos su integración a través de acuerdos con entidades externas especialistas en la búsqueda de perfiles acordes a las necesidades de la Compañía. Además, ofrecemos recursos para facilitar su desempeño en equipo, como es el caso de la guía *Discapacidad en el Trabajo: una responsabilidad de todos*.

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

Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital

En materia de **diversidad generacional,** contamos con programas para el desarrollo del talento y el empoderamiento de jóvenes profesionales, ya que contar con el mejor talento joven es fundamental para impulsar la transformación digital. Además, tenemos iniciativas para fomentar la empleabilidad de los mayores de 50.

En lo relativo a la **diversidad racial,** en aquellas geografías donde la legislación es favorable, monitorizamos el número de empleados en función de su etnia y tenemos iniciativas para fomentar la atracción y el liderazgo de profesionales de minorías étnicas.

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

También hemos puesto en marcha acciones que impactan sobre la familia o entorno más cercano de los profesionales:

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

Adicionalmente, con relación a nuestra **cadena de suministro,** incluimos criterios de diversidad en la evaluación de nuestros proveedores de alto riesgo a través de una herramienta externa. Además, hacemos un esfuerzo por incrementar la oferta de proveedores sociales, particularmente **Centros Especiales de Empleo,** en nuestra plataforma de compras, y fomentar la contratación de sus servicios.

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

> Sensibilización y grupos de afinidad

El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*. Además, ofrecemos recursos de formación a áreas y perfiles con una especial responsabilidad para facilitar el desempeño e integración de todos los empleados.

Por otro lado, impartimos **talleres obligatorios de diversidad para los miembros del Consejo de Administración.**

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

A nivel local, en Brasil, cada mes centramos nuestros esfuerzos en una campaña de sensibilización interna sobre una temática concreta dentro de la diversidad.

> Asumimos nuestra responsabilidad como referente social

Telefónica colabora para **cerrar las brechas de género en la sociedad.** En esta línea, fomentamos la presencia femenina en las carreras digitales, STEM y en el ámbito del emprendimiento. En *Scale Up Women* las mujeres emprendedoras mejoran su red de contactos y buscan nuevas oportunidades de negocio.

Además, trabajamos y apoyamos económicamente a organizaciones que tienen como misión la defensa de la igualdad de género, las personas LGBT+, las personas con discapacidad o la diversidad étnica.

Mujeres en Red es una iniciativa de Telefónica que busca incrementar la participación de mujeres en el sector de las telecomunicaciones en Hispanoamérica. Alrededor de 1.000 mujeres trabajan en empresas colaboradoras del programa, distinguido por Pacto Mundial con el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible.



> Alianzas

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

- A nivel global, los Principios de Empoderamiento de la Mujer, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Los Principios de GSMA para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad.
- La iniciativa The Valuable 500, a través de la cual asumimos cuatro compromisos concretos para reforzar el peso de la discapacidad en la agenda global.

- Las Normas de Conducta para las Empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGBT+. A nivel local, tenemos alianzas con entidades como la FELGTB o REDI en España, Stonewall en Reino Unido, o el Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ y Transempregos en Brasil.
- El grupo de empresas ClosinGap para reducir la brecha de género en España, la red de empresas comprometidas con la conciliación Yo No Renuncio, en el mismo país, o, en Alemania, la iniciativa para eliminar estereotipos de género en el mundo profesional Chefsache.
- En Brasil, participamos en el Movimento Mulher 360 y en la Coalición Empresarial para el Fin de la Violencia Contra las Mujeres y las Niñas. Además, somos firmantes del Pacto por la Inclusión, de la Red Empresarial de Inclusión Social, y somos parte de la Iniciativa Empresarial por la Igualdad Racial y la Coalición Empresarial por la Equidad de Raza y Género.
- En Reino Unido, trabajamos con 20/20 Change para empoderar e impulsar la carrera de jóvenes de minorías étnicas.

2.7.5. Progreso en 2022

La apuesta de la Compañía por la diversidad y la inclusión se ha traducido en que, en 2022, el porcentaje de **empleados de Telefónica que declaran trabajar en una empresa en la que se sienten incluidos,** y en la que se promueve la igualdad de oportunidades, **alcance el 91%** según la encuesta anual de clima, un máximo histórico.

> Igualdad de género

El Consejo de Administración de Telefónica aprobó en octubre de 2022 la primera edición de la **Política Global de Igualdad,** que actúa como un marco para el desarrollo de los distintos planes de igualdad de cada una de las empresas que forman parte de Telefónica.

Además, en 2022, el Presidente de la Compañía firmó la adhesión a los **Principios de Empoderamiento de la Mujer**, dando una dimensión global a una alianza que hasta el momento estaba vigente en Brasil, México, Venezuela, Uruguay, Argentina, Colombia y Ecuador.

En relación con el cumplimiento de objetivos corporativos, en 2022 contamos con un porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración del 33,3%, y hemos conseguido elevar este porcentaje en 1,8 p.p., alcanzando el 31,3%[2] de mujeres directivas. El crecimiento de este porcentaje nos acerca al cumplimiento del objetivo del 33% en 2024. El cumplimiento anualizado de este objetivo ha triplicado su peso en el cálculo de la remuneración anual de nuestros empleados, pasando de representar un 1% en 2021 a un 3% en 2022.

Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

En relación con la **brecha salarial,** reducimos la brecha salarial ajustada hasta el 0,7%, superando el cumplimiento del objetivo, a nivel de Grupo, marcado para 2024, que era bajar del 1%.

Para lograr nuestros objetivos en todos los ámbitos de la diversidad, además de contar con equipos diversos, es elemental contar con un estilo del **liderazgo inclusivo.** En esta línea, en 2022, el programa de desarrollo y formación para líderes *Breaking Point* ha fomentado estas habilidades entre 900 líderes en España.

Con el objetivo de **promover la igualdad** en todos los niveles jerárquicos y cerrar la brecha salarial de género, en 2022 desarrollamos diferentes acciones para acelerar la carrera profesional de nuestras empleadas, desarrollar la cantera de talento predirectivo y atraer talento femenino. Algunos ejemplos:

- *Empowering Women,* dirigido a todas las mujeres de la Compañía y que profundiza en el liderazgo femenino, las claves y las barreras a las que se enfrentan las mujeres que quieren liderar. En 2022 participaron aproximadamente 250 mujeres.
- El programa de liderazgo Futura, en Hispanoamérica, inició su segunda edición, con más de 230 participantes.
- Programas para fomentar la presencia femenina en posiciones STEM. En Brasil, el Programa de Mujeres en Áreas Técnicas alcanzó los 300 profesionales.

Además, velamos por asegurar un entorno de trabajo libre de **acoso sexual.** Para lograrlo, en Hispanoamérica, hemos puesto en marcha una herramienta apalancada en inteligencia artificial que nos permite reconocer fácilmente posibles casos de acoso.

Yendo más allá de los límites de la Compañía, trabajamos para fomentar la presencia y visibilidad de mujeres y jóvenes en **carreras de tipo STEM** y en el ámbito del emprendimiento, a través de un total de 102 programas e iniciativas. Algunos ejemplos son *Mujeres4Tech, #SheTransformsIT, Girls Love Tech* o la Alianza STEAM por el Talento Femenino, promovida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.

En esta línea, en 2022, además de publicar el porcentaje de mujeres en posiciones STEM (21%) en Telefónica, hemos calculado y hecho público por primera vez el porcentaje de mujeres en posiciones IT (25%) y en I+D (43%).

[2] En 2022 se han implementado ajustes menores en la fórmula de cálculo del porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Manteniendo el criterio del 2021 el dato sería de un 31,2%.

Por otro lado, impulsamos conjuntamente con ClosinGap el informe *El coste de oportunidad de la brecha de género en las profesiones digitales*, con el objetivo de generar el conocimiento y el debate necesario en la sociedad, que sirva para adoptar medidas que corrijan las desigualdades existentes. Con el mismo objetivo, nos adherimos a la red de empresas Yo No Renuncio por la conciliación, enfocándonos en este caso en promover la conciliación y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.

> Discapacidad

En el ámbito de la **discapacidad,** nuestro Consejo Global de Diversidad aprobó en octubre de 2022 un nuevo objetivo corporativo, de aplicación global, que supondrá doblar el número de personas con discapacidad en plantilla hasta cierre de 2024. En línea con este objetivo, el pasado año firmamos una variedad de acuerdos con entidades que nos ayudan a localizar candidatos con discapacidad, con perfiles acordes a las necesidades de la Compañía, haciendo énfasis en atraer profesionales con diferentes tipos de discapacidades.

"Para Telefónica, contribuir a dar oportunidades a las personas en situación de discapacidad, además de un imperativo ético, es una cuestión de talento y de negocio. En el contexto actual, ninguna compañía puede permitirse prescindir de ningún profesional valioso"

José María Álvarez-Pallete, **Presidente de Telefónica.**

En Brasil, solamente en 2022, se contrataron a más de 300 personas con discapacidad. Además, se abrieron 170 vacantes exclusivas para personas con discapacidad para trabajar en tiendas y puestos administrativos, y, como parte del programa *Explore+,* se subvencionó el 100% del coste de la formación de nuestros empleados con discapacidad en grados y posgrados de corta duración.

Adicionalmente, en España, través del Programa *Include,* desarrollado con Fundación GoodJob, formamos a personas con discapacidad en materia de ciberseguridad, *cloud,* automatización o robotización. Además, en 2022 nos adherimos al programa *Generation Valuable,* promovido por la iniciativa The Valuable 500, que consiste en la mentorización de empleados con discapacidad de alto potencial en las empresas participantes.

Por otro lado, reforzamos nuestra oferta de sensibilización en materia de discapacidad para todos los empleados, con información sobre los diferentes tipos de discapacidades y herramientas que facilitan el trato igualitario. Además, impartimos sesiones específicas para líderes de equipos, dada su especial responsabilidad.

En relación a nuestra cadena de suministro, en 2022 reforzamos la oferta de Centros Especiales de Empleo - proveedores que cuentan con al menos un 70% de empleados con discapacidad-, alcanzando los 39, y dimos a conocer esta figura entre nuestros compradores en España.

Más allá de los límites de nuestra Compañía, en 2022 trabajamos para formar a personas mayores y con discapacidad en las competencias digitales que requiere el mercado. A través de nuestra Fundación atendimos a más de 88.000 personas con discapacidad. Más información sobre la acción social en materia de diversidad, discapacidad y accesibilidad universal en el Informe Anual de Fundación Telefónica, en la web de Fundación Telefónica/Conocenos/Informe-Anual/.

> Diversidad generacional

En el ámbito de **talento joven,** en 2022 lanzamos nuevos programas como *Learn 2 Grow,* un programa de transformación que ha empoderado a 370 profesionales jóvenes en España; *Digital Transformation Development Program,* que ofrece un plan individual personalizado para jóvenes en Alemania; o Generación Movistar, que ha invitado a 70 jóvenes de Hispanoamérica a desarrollar un proyecto que impulse su carrera. En Reino Unido, colaboramos con Future Careers para promover el desarrollo del talento joven. En este ejercicio, además, Telefónica apoyó el evento de empleabilidad y empoderamiento joven *Sondersland.*

En Alemania, conscientes del contexto demográfico de envejecimiento en el país, hemos promovido la movilidad interna y la inclusión de **todos los grupos de edad** en nuestros programas de desarrollo, para no dejar a nadie atrás y obtener lo mejor de todas nuestras personas. Además, en Brasil, hemos reforzado el proyecto +50, que impulsa la contratación de mayores de 50 años para trabajar en nuestras tiendas.

> Diversidad étnica

En lo que respecta a diversidad por **origen o etnia,** en Brasil dotamos de mayor protagonismo a nuestros programas y acciones de impulso del talento negro. Por ejemplo, en 2022, un 50% de las becas de prácticas estaban destinadas exclusivamente a personas negras. De la misma forma, alcanzamos a 213 empleados a través de nuestro programa de desarrollo de carrera y ofrecimos 50 vacantes en posiciones de liderazgo solo para personas negras. Además, intensificamos la sensibilización a nuestros líderes en la materia a través del programa *Raça em Foco.* Todas estas acciones nos permitieron alcanzar un 33% de empleados que se identifican como negros. En relación a las posiciones de liderazgo, el objetivo es incrementar el porcentaje de personas negras desde el 22% actual hasta el 30% en 2025.

De la misma forma, en Reino Unido nos marcamos objetivos a tres años vista: 25% de empleados de minorías étnicas y, al menos, un 15% en posiciones de liderazgo. Además, hemos promovido acuerdos, programas de formación y de mentorización para empoderar a jóvenes de minorías étnicas e impulsar su carrera.

> LGBT+

En materia de **diversidad LGBT+,** en 2022 continuamos reforzando nuestros grupos de afinidad. Cabe destacar

que, en Hispanoamérica, lanzamos nuestra red 'Sostener', que ha impulsado desde su creación al menos una acción mensual de sensibilización en la región.

Además, seguimos apostando por la integración laboral de las personas trans. En España, además de participar en el proyecto *YesWeTrans,* de FELGTB, organizamos talleres de empleabilidad para personas trans y hemos lanzado una guía de transición de género en el trabajo, que busca orientar tanto al empleado en transición como a su mánager durante todo el proceso.

En Brasil, superamos la barrera de los 70 empleados trans y esperamos llegar a los 100 en 2023. En esta línea, señalizamos todos nuestros aseos para indicar que el uso debe ser acorde al género con el que la persona se identifica. Además, financiamos el 100% de la formación de nuestros empleados trans. En Reino Unido, hemos formado a los equipos de Recursos Humanos en la inclusión de talento trans y no binario, y hemos lanzado una política de salud específica para estos colectivos.

Reconocimientos

- Índice *Bloomberg Gender-Equality 2023:* distinguió a Telefónica como una de las empresas más comprometidas del mundo con la igualdad de género en base a datos de 2022, por sexto año consecutivo. A nivel local, Telefónica Alemania y Telefónica Brasil también forman parte del índice.
- *Financial Times* reconoció a Telefónica como uno de los empleadores más inclusivos de Europa en su *ranking Diversity Leaders 2022.*
- Distintivo Igualdad en la Empresa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (DIE): obtenido por Telefónica Móviles España, S.A. y Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España S.A.U.
- *IBEX Gender Equality Index:* seleccionó a Telefónica como una de las 45 empresas cotizadas españolas con mayor presencia femenina en puestos de alta dirección.
- En Hispanoamérica fuimos reconocidos por el *Ranking PAR,* como la mejor empresa en el sector por nuestras prácticas en el cierre de brechas.
- SBC Forum reconoció a Telefónica por su apuesta por la conciliación entre la vida personal y laboral en España. En esta línea, en Ecuador, hemos recibido la certificación EFR de la Fundación Másfamilia.
- La *Guia Ethos* reconoce a Telefónica como una de las empresas más diversas de Brasil.
- Great Place to Work reconoció a Telefónica Brasil como una de las mejores empresas para mujeres y para profesionales mayores de 50.
- En Brasil, Telefónica fue reconocida por el Índice de Equidad Racial en las Empresas.
- El programa Mujeres en Red, de Hispanoamérica, fue galardonado con el premio Igualitario de Scotiabank, el XII Premio Internacional Corresponsables de España y el *Ranking Par* 2022 de Aequales, entre otros. Además, fue distinguido por Pacto Mundial con el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible.
- Employers for Youth: consideró a Telefónica como uno de los mejores empleadores para jóvenes en varios países de Hispanoamérica.
- En Reino Unido, VMO2 recibió el reconocimiento de In House Recruitment Awards por el programa *Future Career,* el CIPD Awards por el esquema de prácticas y The Firm Awards por la mejor estrategia emergente de reclutamiento.

HITOS

→ **Formamos parte, por sexto año consecutivo, del Bloomberg Gender-Equality Index.**

→ **Aprobamos nuestra Política de Igualdad Global y suscribimos los Principios de Empoderamiento de la Mujer de Naciones Unidas a nivel global.**

→ **Aumentamos el número de empleados con discapacidad en 354, hasta alcanzar los 1.482.**

2.7.6. Indicadores de plantilla y diversidad

GRI 2-7, 401-1, 405-1

> Estructura del Consejo de Administración

Personas en el Consejo de Administración por género y rango de edad en 2022

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Mayores de 50	10	77	3	23	13	87
De 35 a 50	0	0	2	100	2	13
Menores de 35	—	—	—	—	—	—
Total	**10**	**67**	**5**	**33**	**15**	**100**

> Estructura de la plantilla

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

TOTAL GRUPO		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ejecutivos	Hombres	736	1.013	1.946	1.793	139	133	**2.821**	**2.939**
	%	4%	5%	6%	6%	1%	1%	**4%**	**5%**
	Mujeres	246	383	1.025	1.003	87	84	**1.358**	**1.470**
	%	4%	6%	5%	5%	1%	1%	**3%**	**4%**
	Total	982	1.396	2.971	2.796	226	217	**4.179**	**4.409**
	%	4%	6%	6%	6%	1%	1%	**4%**	**4%**
Mandos Intermedios	Hombres	1.516	1.800	3.462	3.577	652	691	**5.630**	**6.068**
	%	9%	10%	11%	12%	4%	4%	**9%**	**10%**
	Mujeres	355	521	1.602	1.859	361	528	**2.318**	**2.908**
	%	6%	8%	8%	9%	3%	4%	**6%**	**7%**
	Total	1.871	2.321	5.064	5.436	1.013	1.219	**7.948**	**8.976**
	%	8%	9%	10%	11%	3%	4%	**8%**	**9%**
Otros Profesionales	Hombres	14.678	15.669	25.683	23.690	15.568	15.275	**55.929**	**54.634**
	%	87%	85%	83%	82%	95%	95%	**87%**	**86%**
	Mujeres	4.951	5.923	18.075	17.207	12.852	12.489	**35.878**	**35.619**
	%	89%	87%	87%	86%	97%	95%	**91%**	**89%**
	Total	19.629	21.592	43.758	40.897	28.420	27.764	**91.807**	**90.253**
	%	87%	85%	84%	83%	96%	95%	**88%**	**87%**
Total	Hombres	**16.930**	**18.482**	**31.091**	**29.060**	**16.359**	**16.099**	64.380	**63.641**
	%	**26%**	**29%**	**48%**	**46%**	**25%**	**25%**	**62%**	**61%**
	Mujeres	**5.552**	**6.827**	**20.702**	**20.069**	**13.300**	**13.101**	39.554	**39.997**
	%	**14%**	**17%**	**52%**	**50%**	**34%**	**33%**	**38%**	**39%**
	Total	**22.482**	**25.309**	**51.793**	**49.129**	**29.659**	**29.200**	103.934	**103.638**
	%	**22%**	**24%**	**50%**	**47%**	**29%**	**28%**	**100%**	**100%**

14,213 empleados menores de 30 años de los cuales 6,641 son mujeres y 7,572 hombres.
64.116 empleados entre 30 y 50 años de los cuales 26.529 son mujeres y 37.587 hombres.

ALEMANIA		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ejecutivos	Hombres	65	92	93	91	6	2	**164**	**185**
	%	5%	6%	4%	4%	1%	0%	**4%**	**4%**
	Mujeres	18	25	39	35	2	4	**59**	**64**
	%	3%	4%	3%	2%	0%	1%	**2%**	**2%**
	Total	83	117	132	126	8	6	**223**	**249**
	%	5%	5%	3%	3%	0%	0%	**3%**	**3%**
Mandos Intermedios	Hombres	108	123	356	348	67	49	**531**	**520**
	%	9%	8%	15%	14%	7%	4%	**12%**	**10%**
	Mujeres	33	34	99	112	24	20	**156**	**166**
	%	6%	5%	7%	7%	4%	3%	**6%**	**5%**
	Total	141	157	455	460	91	69	**687**	**686**
	%	8%	7%	12%	11%	6%	4%	**9%**	**8%**
Otros Profesionales	Hombres	1.016	1.335	1.962	2.093	904	1.092	**3.882**	**4.520**
	%	85%	86%	81%	83%	93%	96%	**85%**	**87%**
	Mujeres	486	633	1.352	1.406	608	752	**2.446**	**2.791**
	%	91%	91%	91%	91%	96%	97%	**92%**	**92%**
	Total	1.502	1.968	3.314	3.499	1.512	1.844	**6.328**	**7.311**
	%	87%	88%	85%	86%	94%	96%	**87%**	**89%**
Total	Hombres	**1.189**	**1.550**	**2.411**	**2.532**	**977**	**1.143**	4.577	**5.225**
	%	**26%**	**30%**	**53%**	**48%**	**21%**	**22%**	63%	**63%**
	Mujeres	**537**	**692**	**1.490**	**1.553**	**634**	**776**	2.661	**3.021**
	%	**20%**	**23%**	**56%**	**51%**	**24%**	**26%**	37%	**37%**
	Total	**1.726**	**2.242**	**3.901**	**4.085**	**1.611**	**1.919**	7.238	**8.246**
	%	**24%**	**27%**	**54%**	**50%**	**22%**	**23%**	100%	**100%**

BRASIL		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ejecutivos	Hombres	128	175	836	840	112	102	**1.076**	**1.117**
	%	7%	8%	8%	8%	1%	1%	**5%**	**6%**
	Mujeres	41	73	440	471	73	64	**554**	**608**
	%	7%	8%	7%	7%	1%	1%	**4%**	**4%**
	Total	169	248	1.276	1.311	185	166	**1.630**	**1.725**
	%	7%	8%	8%	8%	1%	1%	**5%**	**5%**
Mandos Intermedios	Hombres	204	238	1.006	1.107	290	376	**1.500**	**1.721**
	%	12%	10%	10%	11%	4%	5%	**7%**	**9%**
	Mujeres	22	27	352	506	175	337	**549**	**870**
	%	4%	3%	6%	7%	2%	4%	**4%**	**6%**
	Total	226	265	1.358	1.613	465	713	**2.049**	**2.591**
	%	10%	8%	8%	10%	3%	5%	**6%**	**7%**
Otros Profesionales	Hombres	1.432	1.890	8.299	8.041	7.713	7.137	**17.444**	**17.068**
	%	81%	82%	82%	81%	95%	94%	**87%**	**86%**
	Mujeres	551	806	5.502	5.806	7.570	7.245	**13.623**	**13.857**
	%	90%	89%	87%	86%	97%	95%	**93%**	**90%**
	Total	1.983	2.696	13.801	13.847	15.283	14.382	**31.067**	**30.925**
	%	83%	84%	84%	83%	96%	94%	**89%**	**88%**
Total	Hombres	**1.764**	**2.303**	**10.141**	**9.988**	**8.115**	**7.615**	**20.020**	**19.906**
	%	**9%**	**12%**	**51%**	**50%**	**41%**	**38%**	**58%**	**56%**
	Mujeres	**614**	**906**	**6.294**	**6.783**	**7.818**	**7.646**	**14.726**	**15.335**
	%	**4%**	**6%**	**43%**	**44%**	**53%**	**50%**	**42%**	**44%**
	Total	**2.378**	**3.209**	**16.435**	**16.771**	**15.933**	**15.261**	**34.746**	**35.241**
	%	**7%**	**9%**	**47%**	**48%**	**46%**	**43%**	**100%**	**100%**

ESPAÑA		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ejecutivos	Hombres	358	489	661	538	12	17	**1.031**	**1.044**
	%	4%	6%	8%	8%	1%	1%	**6%**	**6%**
	Mujeres	133	201	368	330	9	10	**510**	**541**
	%	4%	6%	6%	7%	1%	1%	**5%**	**5%**
	Total	491	690	1.029	868	21	27	**1.541**	**1.585**
	%	4%	6%	7%	8%	1%	1%	**5%**	**6%**
Mandos Intermedios	Hombres	567	755	699	994	41	121	**1.307**	**1.870**
	%	7%	9%	9%	15%	2%	5%	**7%**	**11%**
	Mujeres	175	289	394	598	24	71	**593**	**958**
	%	6%	8%	7%	12%	2%	5%	**6%**	**10%**
	Total	742	1.044	1.093	1.592	65	192	**1.900**	**2.828**
	%	6%	8%	8%	14%	2%	5%	**7%**	**10%**
Otros Profesionales	Hombres	7.722	7.462	6.529	5.026	2.086	2.129	**16.337**	**14.617**
	%	89%	86%	83%	77%	98%	94%	**87%**	**83%**
	Mujeres	2.790	3.157	5.095	4.010	1.286	1.214	**9.171**	**8.381**
	%	90%	87%	87%	81%	97%	94%	**89%**	**85%**
	Total	10.512	10.619	11.624	9.036	3.372	3.343	**25.508**	**22.998**
	%	90%	86%	85%	79%	98%	94%	**88%**	**84%**
Total	Hombres	**8.647**	**8.706**	**7.889**	**6.558**	**2.139**	**2.267**	18.675	**17.531**
	%	**46%**	**50%**	**42%**	**37%**	**11%**	**13%**	65%	**64%**
	Mujeres	**3.098**	**3.647**	**5.857**	**4.938**	**1.319**	**1.295**	10.274	**9.880**
	%	**30%**	**37%**	**57%**	**50%**	**13%**	**13%**	35%	**36%**
	Total	**11.745**	**12.353**	**13.746**	**11.496**	**3.458**	**3.562**	28.949	**27.411**
	%	**41%**	**45%**	**47%**	**42%**	**12%**	**13%**	100%	**100%**

HISPAM		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ejecutivos	Hombres	170	229	329	291	9	12	**508**	**532**
	%	3%	4%	3%	3%	0%	0%	**2%**	**3%**
	Mujeres	50	78	167	159	3	6	**220**	**243**
	%	4%	5%	2%	2%	0%	0%	**2%**	**2%**
	Total	220	307	496	450	12	18	**728**	**775**
	%	3%	4%	3%	3%	0%	0%	**2%**	**2%**
Mandos Intermedios	Hombres	606	625	1.353	1.034	237	124	**2.196**	**1.783**
	%	12%	11%	13%	11%	5%	3%	**11%**	**9%**
	Mujeres	113	151	736	606	131	87	**980**	**844**
	%	9%	10%	11%	9%	4%	3%	**8%**	**7%**
	Total	719	776	2.089	1.640	368	211	**3.176**	**2.627**
	%	11%	11%	12%	10%	4%	3%	**10%**	**8%**
Otros Profesionales	Hombres	4.408	4.860	8.625	8.208	4.708	4.677	**17.741**	**17.745**
	%	85%	85%	84%	86%	95%	97%	**87%**	**88%**
	Mujeres	1.089	1.282	6.028	5.877	3.329	3.177	**10.446**	**10.336**
	%	87%	85%	87%	88%	96%	97%	**90%**	**90%**
	Total	5.497	6.142	14.653	14.085	8.037	7.854	**28.187**	**28.081**
	%	85%	85%	85%	87%	95%	97%	**88%**	**89%**
Total	Hombres	**5.184**	**5.714**	**10.307**	**9.533**	**4.954**	**4.813**	**20.445**	**20.060**
	%	**25%**	**28%**	**50%**	**48%**	**24%**	**24%**	**64%**	**64%**
	Mujeres	**1.252**	**1.511**	**6.931**	**6.642**	**3.463**	**3.270**	**11.646**	**11.423**
	%	**11%**	**13%**	**60%**	**58%**	**30%**	**29%**	**36%**	**36%**
	Total	**6.436**	**7.225**	**17.238**	**16.175**	**8.417**	**8.083**	**32.091**	**31.483**
	%	**20%**	**23%**	**54%**	**51%**	**26%**	**26%**	**100%**	**100%**

RESTO		Mayores de 50		De 35 a 50		Menores de 35		Total	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ejecutivos	Hombres	15	28	27	33	0	0	**42**	**61**
	%	10%	13%	8%	7%	0%	0%	**6%**	**7%**
	Mujeres	4	6	11	8	0	0	**15**	**14**
	%	8%	8%	8%	5%	0%	0%	**6%**	**4%**
	Total	19	34	38	41	0	0	**57**	**75**
	%	10%	12%	8%	7%	0%	0%	**6%**	**6%**
Mandos Intermedios	Hombres	31	59	48	94	17	21	**96**	**174**
	%	21%	28%	14%	21%	10%	8%	**14%**	**19%**
	Mujeres	12	20	21	37	7	13	**40**	**70**
	%	24%	28%	16%	24%	11%	11%	**16%**	**21%**
	Total	43	79	69	131	24	34	**136**	**244**
	%	22%	28%	15%	22%	10%	9%	**15%**	**19%**
Otros Profesionales	Hombres	100	122	268	322	157	240	**525**	**684**
	%	68%	58%	78%	72%	90%	92%	**79%**	**74%**
	Mujeres	35	45	98	108	59	101	**192**	**254**
	%	69%	63%	75%	71%	89%	89%	**78%**	**75%**
	Total	135	167	366	430	216	341	**717**	**938**
	%	69%	60%	77%	71%	90%	91%	**79%**	**75%**
Total	Hombres	**146**	**209**	**343**	**449**	**174**	**261**	**663**	**919**
	%	**22%**	**23%**	**52%**	**49%**	**26%**	**28%**	**73%**	**73%**
	Mujeres	**51**	**71**	**130**	**153**	**66**	**114**	**247**	**338**
	%	**21%**	**21%**	**53%**	**45%**	**27%**	**34%**	**27%**	**27%**
	Total	**197**	**280**	**473**	**602**	**240**	**375**	**910**	**1.257**
	%	**22%**	**22%**	**52%**	**48%**	**26%**	**30%**	**100%**	**100%**

Distribución de empleados por nacionalidad en 2022

Nacionalidad	Empleados (%)
Brasileña	34%
Española	26%
Argentina	11%
Alemana	7%
Colombiana	6%
Peruana	4%
Chilena	4%
Venezolana	2%
Mexicana	2%
Ecuatoriana	1%
Uruguaya	1%
Resto de nacionalidades	3%

El 3% del resto está compuesto por 96 nacionalidades.

Nacionalidad	Categoría Profesional	Empleados
Brasileña	Ejecutivos	1.722
	Mandos Intermedios	2.606
	Otros Profesionales	30.881
Española	Ejecutivos	1.531
	Mandos Intermedios	2.738
	Otros Profesionales	22.624
Argentina	Ejecutivos	186
	Mandos Intermedios	1.035
	Otros Profesionales	9.908
Alemana	Ejecutivos	205
	Mandos Intermedios	618
	Otros Profesionales	5.992
Colombiana	Ejecutivos	177
	Mandos Intermedios	387
	Otros Profesionales	5.955
Peruana	Ejecutivos	137
	Mandos Intermedios	260
	Otros Profesionales	4.256

> Indicadores de diversidad

Diversidad de género

Indicadores	2021	2022
Mujeres en Plantilla	38,1%	38,6%
Mujeres en el Consejo de Administración	33,3%	33,3%
Mujeres en todas las posiciones de gestión[3]	30,3%	32,7%
Mujeres en puestos de dirección	29,5%	31,3%[4]
Mujeres en mandos intermedios	29,2%	32,4%
Mujeres contratadas entre los menores de 35 años	45,7%	45,0%

Empleados con discapacidad

Indicador	2021	2022
Personas con discapacidad en plantilla	1.128[5]	1.482

Jóvenes

Indicador	2021	2022
Menores de 35 años	29%	28%

[3] Incluye ejecutivas (puestos de dirección y gerencia) y mandos intermedios.

[4] En 2022 se han implementado ajustes menores en la fórmula de cálculo del porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Manteniendo el criterio del 2021 el dato sería de un 31,2%.

[5] Se aplica corrección debido a error en el reporte del dato en Memoria Anual Consolidada 2021.

Diversidad cultural por región

Región	Empleados		Nacionalidades		Mujeres		Hombres	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Alemania	7.238	8.246	75	79	51	57	64	69
Brasil	34.746	35.241	25	27	14	15	22	25
España	28.949	27.411	51	54	41	40	39	43
Resto	910	1.257	29	49	20	32	27	44
Hispam	32.091	31.483	37	35	27	23	30	30
Total Grupo	**103.934**	**103.638**	**99**	**107**	**71**	**82**	**89**	**101**

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

2.7.7. Indicadores de remuneración

GRI 2-21, 3-3, 202-1, 405-2

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

		Remuneración Total Promedio[6]				Brecha Salarial			
		Mujeres		Hombres		Salario Base (%)		Remuneración Total (%)	
Categoría Profesional	Rango de edad	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Grupo		30.831	33.372	39.422	42.631	20,77%	15,62%	17,49%[7]	16,80%
Ejecutivos	Mayores de 50	142.911	163.410	178.565	197.650	13,10%	13,54%	19,97%	17,32%
	De 35 a 50	91.733	97.592	103.279	111.352	7,82%	8,60%	11,18%	12,36%
	Menores de 35	51.029	63.987	55.798	64.820	7,81%	0,02%	8,55%	1,29%
Mandos Intermedios	Mayores de 50	65.096	70.969	59.357	67.178	-10,80%	-7,17%	-9,67%	-5,64%
	De 35 a 50	43.403	49.005	44.028	52.424	0,48%	5,22%	1,42%	6,52%
	Menores de 35	26.126	28.869	27.573	34.598	7,75%	17,58%	5,25%	16,56%
Otros Profesionales	Mayores de 50	48.718	49.308	52.205	53.152	5,45%	5,90%	6,68%	7,23%
	De 35 a 50	29.126	29.904	32.398	33.968	8,41%	10,38%	10,10%	11,96%
	Menores de 35	14.714	17.153	18.126	21.316	20,76%	20,72%	18,82%	19,53%

Siguiendo con nuestro compromiso de transparencia de años anteriores, publicamos resultados teniendo en cuenta todos los conceptos salariales devengados y pagados durante el ejercicio.

[6] A efectos de reportar la retribución total promedio de todos los Empleados de Telefónica, se han agrupado todas las posiciones ejecutivas de la Compañía bajo una misma categoría 'Ejecutivos', incluyendo en esta a directivos y gerentes, dado que el diseño del mix retributivo de ambas (remuneración fija, retribución variable anual, elegibilidad al plan de incentivo a largo plazo y otros conceptos) está alineado a la Política Global de Retribución del Grupo Telefónica. Política que tiene como máximo objetivo impulsar la consecución de los indicadores financieros de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad.
La retribución total promedio incluye todos los conceptos salariales pagados durante 2022, según corresponda. Estos conceptos salariales son: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales, incentivos a largo plazo y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados durante el año.
[7] Se ha modificado la metodología de cálculo en 2022 para tomar en consideración la diferentes realidades socioeconómicas de los países que conforman el grupo. Dato reportado en 2021: 21,79%

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

	Presidente Ejecutivo (CEO)	Ratio Remuneración Total Promedio
2022	6.786.795	103:1

El ratio de la remuneración total anual del Presidente Ejecutivo (CEO) y la remuneración total media de todos los empleados localizados en España resulta en un 103:1
Este análisis considera la remuneración devengada durante el año 2022 por el Presidente Ejecutivo, a estos efectos, la suma de la retribución fija, la retribución variable a corto plazo, el incentivo a largo plazo y los beneficios; considerándose los mismos elementos para el conjunto de los empleados activos en España a 31 de diciembre de 2022..

Retribución total media de los Consejeros por género

	Mujeres		Hombres	
Consejeros	**2021**	**2022**	**2021**	**2022**
	140.577	223.863	1.504.502	1.525.319

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

Ratio salario mínimo pagado en Telefónica respecto al SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,00	1,00
Argentina	2,03	2,66
Brasil	1,09	1,09
Chile	1,21	1,15
Colombia	1,09	1,09
Ecuador	1,16	1,16
España	1,00	1,00
México	1,18	1,18
Perú	1,00	1,00
Uruguay	1,32	1,23

> Brecha salarial de género

Brecha salarial bruta y ajustada

País	Empleados		% Hombre		% Mujer		Brecha Bruta		Brecha Ajustada[8]	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Total Grupo[9]	**101.520**	**101.227**	**62%**	**62%**	**38%**	**38%**	**17,49%[10]**	**16,80%**	**1,18%**	**0,74%**
Alemania	7.094	7.544	63%	64%	37%	36%	21,03%	20,19%	4,28%	2,11%
Argentina	12.267	11.206	67%	67%	33%	33%	7,18%	6,00%	-0,41%	0,04%
Brasil	34.368	34.823	58%	57%	42%	43%	24,55%	23,37%	2,71%	0,85%
Chile	4.053	4.181	70%	71%	30%	29%	14,93%	10,31%	2,32%	0,80%
Colombia	5.730	6.236	58%	59%	42%	41%	13,94%	13,00%	-0,80%	0,26%
Ecuador	922	961	62%	61%	38%	39%	17,51%	20,16%	-0,14%	-0,41%
España	28.943	27.404	65%	64%	35%	36%	15,08%	14,42%	2,43%	1,87%
México	2.096	1.797	66%	63%	34%	37%	14,39%	16,68%	0,08%	-0,69%
Perú	4.559	4.615	65%	66%	35%	34%	7,82%	7,72%	2,32%	0,74%
Uruguay	580	606	49%	50%	51%	50%	31,88%	33,35%	-0,94%	1,89%
Resto[11]	908	1.854	73%	69%	27%	31%	20,98%	30,97%	0,00%	0,00%

Cálculo de la brecha salarial

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

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

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

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

En el caso de la brecha salarial bruta global, se ha aplicado una media ponderada de las brechas salariales brutas de cada país según el número total de empleados de cada uno de ellos.

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

[9] Información de todos los países del Grupo Telefónica excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país.

[10] Se ha modificado la metodología de cálculo en 2022 para tomar en consideración las diferentes realidades socioeconómicas de los países que conforman el grupo. Dato reportado en 2021: 21,79%.

[11] Dentro de Resto se incluyen a otros países como: Bolivia, Bruselas, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, Rumanía, Suecia, Suiza, EE.UU.

2.8. Nuevas formas de trabajo

GRI 3-3

PUNTOS CLAVE

- El 66% del total de nuestra plantilla se ha acogido a un modelo de trabajo híbrido.
- El 78% de nuestros trabajadores siente que tiene un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Hemos desarrollado y acordado marcos de trabajo híbrido, flexible y digital en todas nuestras operaciones.

2.8.1. Visión

La pospandemia ha provocado una nueva realidad laboral en todo el mundo. La presencia física en las oficinas y el contacto entre los equipos aporta también un valor diferencial y, en esta línea, en Telefónica hemos apostado por el formato de trabajo híbrido (presencial y remoto) en todo el grupo, que combine lo mejor de ambos modelos de trabajo. Con carácter general, establecemos **un porcentaje mínimo de tiempo presencial y un porcentaje máximo de tiempo en remoto,** que difiere en cada uno de los países en los que operamos y siempre que sea posible en función de la naturaleza del puesto.

Nuestro modelo de trabajo híbrido, flexible y digital busca aumentar el compromiso y la satisfacción de los equipos, preservando los vínculos y la cultura corporativa.

Se trata de un modelo basado en la **universalidad** (aplica a todos los trabajadores a menos que su rol no se pueda realizar mediante teletrabajo) y que vela por la **seguridad y la salud de los trabajadores,** está alineado con las legislaciones locales y ha sido **acordado con los principales organismos sindicales** en los países donde operamos.

Existe una creciente demanda social de equilibrio entre vida profesional y personal. En Telefónica, trabajamos porque sea una realidad, y así se desprende de los resultados de nuestra encuesta de motivación anual, según la cual el 78% de nuestros empleados siente que tiene un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Gracias a las iniciativas de sensibilización en materia de desconexión digital, este porcentaje ha crecido en 10 puntos desde el 2019.

Telefónica está mejorando la compatibilidad de los diferentes estilos de vida con las exigencias profesionales, promoviendo la inclusión. De esta manera aprovechamos el potencial de todos los empleados, sin importar sus características o circunstancias personales.

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

El **liderazgo y nuestra cultura** juegan un papel fundamental en esta transformación.

2.8.2. Objetivos

Un objetivo clave en esta nueva forma de trabajo es fortalecer el compromiso y la lealtad de los empleados, así como evolucionar hacia una organización más simple y flexible. Por ello, impulsamos competencias basadas en una cultura de flexibilidad, confianza y compromiso, así como las capacidades necesarias que requiere un entorno de trabajo colaborativo y dinámico, basado en la gestión de proyectos, la autonomía y el trabajo en equipo.

Queremos seguir siendo empresa impulsora de nuevos modelos de trabajo donde priman valores como el bienestar, la flexibilidad, la conciliación, la corresponsabilidad o la igualdad de oportunidades.

Nuestros modelos de trabajo flexibles deben ser una valiosa herramienta para atraer y retener el talento, además de darnos acceso a nuevos profesionales dispersos geográficamente.

2.8.3. Plan de acción y compromisos

GRI 3-3, 402-1, 403-4, 404-2

Las **nuevas formas de trabajo ágiles** son para Telefónica mucho más que una metodología, son un medio para impulsar la transformación cultural. Se sustentan en las oficinas Agile locales. Estas combinan equipos de Negocio, de Transformación y de Personas, para alinear los marcos de trabajo a las particularidades de cada negocio y las prioridades estratégicas de cada unidad.

Seguimos avanzando en la implantación de modelos organizativos más líquidos y flexibles que contribuyen al empoderamiento de los equipos y al sostenimiento de la actividad en un contexto de simplificación de procesos con visión e2e y de trabajo por proyectos.

> Cómo lideramos

Este nuevo contexto híbrido y flexible ha supuesto profundos cambios en nuestro liderazgo y en nuestra cultura, muy necesarios para alcanzar los mejores resultados. Por ello, estamos llevando a cabo una transformación cultural inédita que nos ayude a lograr una experiencia de trabajo efectiva y sostenible y evolucione el modelo de relación entre responsables y sus equipos.

Somos conscientes que necesitamos nuevas maneras de liderar para adaptarnos a estos nuevos paradigmas, por lo que, en los distintos países, estamos trabajando en reformular las habilidades de los lideres para que sean una fuente de inspiración y transformación en este nuevo contexto hibrido. Queremos que, además, impulsen una cultura de confianza, conversaciones y productividad.

En Telefónica lideramos equipos diversos de forma inclusiva.

> Entorno digitalizado

Con un modelo de trabajo híbrido, la oficina pierde protagonismo como lugar para realizar una tarea y lo gana como espacio de inspiración, cocreación y relación entre compañeros.

Por ello, los espacios de trabajo en Telefónica son abiertos y compartidos, y están equipados tecnológicamente para el modelo híbrido. Además, contamos con herramientas de gestión de espacios ya en pleno funcionamiento o en modo piloto, dependiendo del lugar.

Nuevo Campus Universitas

Ubicado en Distrito Telefónica (Madrid), dentro del Hub de Innovación y Talento. Cuenta con 2.000 metros cuadrados con tecnología avanzada para formación presencial y en remoto. Incluye servicios de retransmisión en directo, espacios multiusos y salas de grabación.

Además, nos preocupamos por enriquecer las áreas de *vending* de los *offices* y zonas de descanso para proporcionar una atmósfera acogedora que nos permita relacionarnos en nuestro entorno de trabajo y disfrutar de pausas agradables.

La **tecnología colaborativa como Microsoft Teams y la red social corporativa de Workplace** favorecen la interacción de los empleados, les ayudan a estar al día de las novedades y a compartir ideas y contenido inspirador.

En función del área geográfica donde operamos, facilitamos a nuestros profesionales desde sillas ergonómicas, móvil con tarifa ilimitada de datos hasta la posibilidad de adquirir mobiliario de oficina con buenas condiciones. Adicionalmente, creamos espacios para favorecer el bienestar emocional con cafés virtuales donde fomentamos el *networking*.

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

> Equilibrio de vida laboral y personal

El desarrollo del modelo híbrido lo llevamos a cabo poniendo al empleado y a su familia en el centro y velando por su salud digital.

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

Además, fomentamos la **corresponsabilidad** en los cuidados entre nuestros empleados y empleadas a través de la sensibilización, ya que está demostrado que una cultura en la que el peso de las responsabilidades familiares y del hogar recaen principalmente sobre la mujer, penaliza su desarrollo e impide reducir la brecha salarial de género.

Impulsamos medidas que aseguren la desconexión digital, apostando por **'desconectar para reconectar'.** Para lograrlo es clave una combinación de acuerdos de empresa, equipo y uno mismo. Tales acuerdos regulan

horarios en los que no se deben enviar comunicaciones ni esperar respuesta a las mismas, salvo circunstancias excepcionales justificadas, así como pautas relativas a la planificación y realización de reuniones.

Todo esto lo acompañamos de recursos formativos relacionados con la desconexión y el descanso, un uso razonable de los medios tecnológicos y de sensibilización en el respeto al tiempo de descanso personal.

Más información en el capítulo 2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Tenemos distintas medidas de conciliación de la vida laboral y personal para asegurar el bienestar del trabajador: **horario laboral flexible, trabajo a tiempo parcial, jornada laboral reducida, jornada semanal flexible bonificada, permisos retribuidos y no retribuidos, excedencias por motivos personales y trabajo híbrido.**

Más información en el capítulo 2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades

En el Grupo Telefónica somos conscientes del entorno de elevada incertidumbre y volatilidad que se ha visto acentuado por las distintas crisis superpuestas: sanitaria, social, energética, política y económica. Todo ello ha supuesto un impacto económico muy elevado, que ha hecho que la inflación haya provocado la subida de los tipos de interés. Por ello, internamente y siempre promoviendo la negociación colectiva, estamos adoptando en los diferentes territorios distintas medidas económicas para ayudar a nuestras personas trabajadoras a paliar los efectos que esta situación excepcional causa en ellos y en sus familias.

> Relaciones laborales. Diálogo social

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

Garantizamos que los **representantes de los trabajadores** reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. **El 100% de los trabajadores de Telefónica se encuentran acogidos a los marcos laborales y en su caso, a sus contratos de trabajo, donde se regulan las condiciones de trabajo al efecto según la legislación local vigente.** Los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local y, además, en Telefónica tenemos una Planificación anual preventiva. Asimismo, disponemos de mecanismos y procedimientos para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la Compañía, en términos de información, consulta y participación.

Respecto a cambios operacionales significativos, Telefónica respeta el plazo de preaviso establecido en la legislación de los países en los que opera, así como aquellos preavisos incluidos en los convenios colectivos o políticas en su caso.

Actividad sindical

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

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

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

Programa de salidas incentivadas

Con el fin de adecuar nuestra plantilla a las necesidades del negocio, durante el año 2022 se han culminado diversos planes de salidas incentivadas. Todos ellos parten de la premisa de la voluntariedad, universalidad y no discriminación.

En Hispanoamérica se puso en marcha el Plan de Desvinculación Voluntaria (PDV) donde un total de 1.029 personas se han acogido al plan. Correspondiendo el 93 % de las mismas a nuestra operación en Argentina.

En Telefónica España, y dentro del Pacto Social por el Empleo firmado por la Compañía y respaldado por los sindicatos mayoritarios, se aprobó un Plan de Suspensión Individual (PSI) de la relación laboral y bajas incentivadas basado en la voluntariedad, no discriminación y responsabilidad social para el año 2022, que permitió ajustar el tamaño de la plantilla a la nueva realidad de la compañía, constituyéndose así en una palanca fundamental en el proceso de transformación. El total de empleados afectados en España es de 2347.

El Plan de Suspensión Individual (PSI) de la relación laboral se dirigió a las personas trabajadoras nacidas en 1967 o antes y que cuenten con una antigüedad en la compañía de al menos 15 años. Un elemento diferencial respecto a otras medidas de nuestro entorno empresarial es que se trata de planes socialmente responsables al no suponer coste alguno para las arcas públicas del Estado.

> Programas de *outplacement*

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

Durante seis meses, ofrecemos:

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

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

2.8.4. Progreso en 2022

GRI 2-30

> Nuevo modelo de trabajo

Durante 2022, el 66% de trabajadores se adhirió al **modelo de trabajo hibrido**, que se caracteriza por ser flexible, con adaptación mutua a las necesidades del equipo y de la Empresa, y abierto a trabajar desde cualquier lugar dentro del país, siendo reversible por cualquiera de las dos partes. Este porcentaje es menor que el de 2021 por el impacto del COVID-19 en ese año.

- La percepción de nuestros trabajadores sobre nuestro modelo híbrido de trabajo se consolida ante los resultados obtenidos. Según la encuesta de clima anual, el 91% de los *managers* afirma que el trabajo en remoto hace a sus equipos más productivos. Además, el 94% de empleados opinan que este modelo de trabajo les facilita ser su mejor versión.
- El 78% (4 p.p. por encima de los resultados de 2021) de nuestros empleados considera que se promueve un buen equilibrio entre la vida personal y laboral.
- En 2022 también continuamos adoptando formas de trabajo ágiles en todas las unidades del Grupo: un 44% de los empleados indica que utiliza algún tipo de marco de trabajo Agile *(scrum, kanban, design thinking, lean...)*, lo que supone un incremento de 6 p.p. respecto a 2021.
- Más de 15.000 empleados han formado parte del **aprendizaje continuo sobre competencias digitales y empresariales**. Cada país tiene su propio programa:

Brasil - Vivo Explore - imparte formación sobre tecnología, servicios digitales, creatividad, innovación, bienestar, autocuidado y liderazgo personal a todos los empleados de Vivo.
España - Reskilling Digital - cursos sobre competencias digitales para todos los profesionales con el objetivo de digitalizar, simplificar y automatizar las actividades cotidianas
Alemania - Stackfuel y Linked in Learning - Oferta de formación en toda la empresa sobre los principales temas de digitalización: Análisis y ciencia de datos, computación en la nube, ciberseguridad y protección de datos, IoT, Agile, diseño centrado en el ser humano y ética digital.
Hispam - LideraT - un programa de aprendizaje y desarrollo que genera espacios de aprendizaje colaborativo para mejorar las competencias profesionales y personales para afrontar los retos empresariales.

> Cómo lideramos

Aproximadamente 6.000 lideres participaron en distintos programas de liderazgo que están contribuyendo a evolucionar nuestro modelo de liderazgo adaptado a los desafíos que requieren las nuevas formas de trabajo:

Brasil - Academia de lideres - Programas de liderazgo para desarrollar las habilidades necesarias para gestionar equipos, fomentando la confianza, la autonomía y la colaboración.
España - Breaking Point - Potenciar el papel de los gestores de personas y equipos en entornos de trabajo híbridos más ágiles y flexibles.

También realizamos programas de liderazgo de equipos impartidos en diferentes áreas de la Compañía (CTO, Movistar Plus+, etc.).

Los esfuerzos locales se reforzaron con un nuevo ecosistema de aprendizaje global dirigido por Universitas para ampliar la creación de capacidades y reforzar nuestra cultura de mentalidad de crecimiento.

> Entorno digitalizado

En 2022, el 100% de nuestros empleados tuvo acceso a Office 365 y a Microsoft Teams para facilitar la colaboración en un entorno digital. Además, el 100% de la plantilla dispuso de un equipo portátil. En relación a nuestra red social corporativa de Workplace, el 60% de los trabajadores estuvo activo en 2022.

> Diálogo social

A comienzos de 2022 firmamos un acuerdo de prórroga del II Convenio Colectivo de Telefónica de España, Móviles, y Soluciones (CEV) con los sindicatos mayoritarios, UGT y CCOO.

Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva

País	2021	2022
Alemania	97,6%	85,9%
Argentina	76,4%	79,8%
Brasil	94,3%	94,1%
Chile	88,0%	72,3%
España	60,5%	54,3%
Perú	36,6%	30,1%
Total Grupo	**69,3%**	**66,3%**

El 100% de los trabajadores de Telefónica están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo. En 2021 se corrige el dato de Alemania ya que se considera la inclusión de los *workers council* como convenios colectivos. El descenso en este indicador se debe a los planes de salidas, a los que se han acogido principalmente empleados bajo convenio colectivo, a la aceleración de altas en áreas con un menor porcentaje de empleados en convenio colectivo y, en Alemania, específicamente a la adquisición de empresas que no tienen RLT ni convenio colectivo propio.

HITOS

- → Hemos aumentado el porcentaje de empleados que utilizan un marco de trabajo Agile en 6 puntos porcentuales logrando un 44%.
- → La consideración que nuestros trabajadores tienen sobre su equilibrio entre la vida personal y laboral ha mejorado en 4 puntos porcentuales, alcanzando el 78%, según la Encuesta de Clima.
- → Un año más, la percepción de nuestros trabajadores hacía el modelo de trabajo híbrido se mantiene muy positiva.

2.9. Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

PUNTOS CLAVE

- El 78% de los empleados sienten que Telefónica apoya el bienestar en la Compañía.
- El 96% de nuestros empleados están cubiertos por un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar.
- Todos nuestros proveedores firman la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece obligaciones de cumplimiento de las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar.

2.9.1. Visión

En Telefónica seguimos avanzando para posicionarnos como referente mundial del bienestar empresarial y renovamos año tras año nuestro compromiso con la salud y bienestar del empleado.

Somos conscientes de que continuamos viviendo una situación de incertidumbre y la crisis sanitaria, social, política y económica aumenta el riesgo de tensiones relacionadas con la salud, en especial las psicológicas.

Además, nos encontramos con nuevas formas de organización del trabajo, que se caracterizan por modelos flexibles de presencialidad, trabajo a distancia y teletrabajo por lo que la gestión preventiva requiere acomodarla a los nuevos entornos y riesgos que aparecen en ellos.

Por ello continuamos construyendo una sólida **cultura de seguridad y salud** centrada en la persona y en todos los niveles: entorno laboral, bienestar mental, promoción de la salud, actividad física y alimentación, y entorno personal.

Tenemos como objetivo ser capaces de generar confianza y optimismo de cara al futuro, y esto pasa por gestionar y **mejorar la salud psicosocial** de las personas, ofreciendo programas de prevención y atención de riesgos psicosociales que garanticen la atención preventiva de algún padecimiento. Para ello, hemos comenzado a realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, que nos permitirán tener un diagnóstico psicosocial a fin de poder establecer actuaciones de mejora adecuadas a los riesgos detectados y al entorno en el que estas deban ser llevadas a cabo.

También queremos ser una compañía con cero accidentes. De ahí la importancia que damos a **reducir la siniestralidad** y a no exponer a los trabajadores a riesgos innecesarios. Por ello en nuestras grandes operadoras tenemos objetivos alrededor del índice de incidencia de salud y seguridad**.** Por ejemplo, en Telefónica de España el Índice de Frecuencia en la Planificación Preventiva anual está establecido en <5.

2.9.2. Gobernanza

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

2.9.3. Políticas

Globalmente trazamos unos lineamientos comunes a través de nuestra Política de Seguridad, Salud y Bienestar y se implantan localmente con actuaciones adaptadas a la realidad de cada país.

Nuestra Política de Seguridad, Salud y Bienestar

Nos comprometemos a:

- **Identificar los peligros y evaluar los riesgos** con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Velar por el **cumplimiento** de la normativa local y estándares internacionales.
- **Promover la información, participación y consulta** de los empleados y demás partes.
- **Definir estrategias** que fomenten una **cultura de prevención, bienestar y salud.**
- **Aplicar principios de mejora continua** mediante la evaluación del desempeño a través de indicadores.
- **Proporcionar condiciones de trabajo seguro y saludable** para la prevención de lesiones y del deterioro de la salud.
- **Fomentar** en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios **las mejores prácticas.**
- **Comunicar** de forma regular y **transparente nuestro desempeño** y atender las inquietudes.

2.9.4. Plan de acción y compromisos

GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7

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

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

En cada una de nuestras operadoras disponemos de guías de seguridad y salud en el puesto de trabajo para la gestión de riesgos de operarios y oficinas

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

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

En Brasil, contamos con una plataforma de identificación y evaluación de peligros y riesgos, denominada módulo SOGI PRSSO (Peligros y Riesgos Laborales). En Alemania existe un proceso de notificación de accidentes: se registran en la base de datos de accidentes y los especialistas en seguridad laboral los analizan utilizando una lista de control.

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

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

En Brasil disponemos de una Instrucción Técnica de Gestión de Incidentes y Accidentes de Trabajo y de un formulario normalizado para el registro e investigación de los accidentes de trabajo. En Alemania, los problemas clave identificados se debaten en los comités de seguridad laboral y se plantean medidas.

> Servicios de salud en el trabajo

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

En algunos países están cubiertos con personal propio:

- En España con el Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales.
- En Brasil con proveedores especializados que contratamos para programas de acupuntura, salud mental (psicólogos), nutrición, fisioterapia, meditación,

atención primaria (Clínica Einstein), programas para embarazadas, ejercicio en el lugar de trabajo, gestión de enfermos crónicos, telemedicina, chequeo para ejecutivos, entre otros.

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

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

> Formación y representación de los empleados

Formación y sensibilización

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

Representatividad y participación de nuestros trabajadores

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

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

En Telefónica impulsamos y promovemos la salud, tanto física como psíquica, de nuestros trabajadores y tanto en el entorno laboral como en el personal y familiar.

> Fomento de la salud de los trabajadores

En línea con **nuestro objetivo de ser un referente del bienestar empresarial,** generando un impacto positivo en nuestros empleados, colaboradores, en su entorno y en la organización, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar en todos los niveles de la organización. Además, ofrecemos medidas de desconexión digital y velamos por garantizar la conciliación entre la vida personal y laboral de nuestros empleados.

Más información en el capítulo 2.8. Nuevas formas de trabajo

Sabemos que los trabajadores valoran el derecho a un entorno de trabajo seguro y saludable. Por ello, nos basamos en una comunicación y un diálogo abierto, buscando que se sientan cómodos compartiendo sus incidentes y preocupaciones. Esto se refleja cada año en la encuesta anual de clima, en la cual el 78 % siente que Telefónica apoya el bienestar de los empleados.

Este reconocimiento es producto de nuestra constancia. Desde el 2015 contamos con unas directrices globales de implantación local a través de programas adaptados a la realidad de cada país que se centran en la persona, tanto en el ámbito laboral como fuera de él y abarca las facetas física y mental.

Entendemos que somos responsables en la prevención y actuación de los riesgos psicosociales, presentes y futuros, que pueden poner en riesgo la salud de nuestros trabajadores. Por ello, **hemos comenzado a evaluar los riesgos psicosociales en toda la Compañía.** El objetivo es utilizarlas como herramienta para identificar y monitorizar aquellas condiciones de trabajo que pueden afectar a la salud física y mental.

En paralelo, seguimos promoviendo el bienestar emocional y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el **estrés emocional y mental,** que tras los últimos acontecimientos mundiales (guerra de Ucrania, crisis energética, inflación, COVID-19) se ha convertido en una prioridad para nuestra Compañía.

Destacamos los siguientes programas:

Programas de salud psicosocial

País	Programa	
Brasil	Conte Conmigo	Apoyo de asistentes sociales y psicólogos con sesiones gratuitas relacionadas con apoyo social, psicológico, psicopedagógico, legal y financiero, en formato presencial y online.
España	Programa de Salud y Bienestar. Equipo clínico de Atam	Aborda la salud mental/ emocional/psicosocial de las personas a través de acciones específicas para el cuidado en estas áreas de la salud y el bienestar.
Alemania	Feel Good Balance	Incluye cursos de relajación, cursos de gestión del estrés y resiliencia.
Hispam	Colombia	Tiene implementado el programa de riesgo psicosocial. Adicionalmente a través del servicio de 1DOC3 el empleado tiene acceso a acompañamiento con psicólogos
	Perú	Existe una Evaluación y Monitoreo Psicosocial, si se puede identificar, se realizan charlas de manejo de estrés y emociones, apoyo de Asistentas Sociales continuo y constante con seguimiento.

Con todos ellos, fomentamos iniciativas que tratan de sensibilizar sobre aspectos como la nutrición, la salud, la actividad física y la parte emocional, a la par que nos ayudan a implementar medidas correctoras y preventivas en cada país.

Ofrecemos un portafolio de beneficios sociales adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que operamos, entre los que destacan el seguro de salud universal para todos los empleados, que incluye cobertura de asistencia psiquiátrica y psicológica, y el servicio de ayuda a las personas con discapacidad para empleados y familiares. Nuestros beneficios sociales incluyen el cuidado de la salud mental como una piedra angular del bienestar de nuestros empleados.

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

En la mayoría de los países contamos con plataformas que nos ayudan a fomentar la actividad física, como Gympass. Adicionalmente, transformamos nuestros espacios de descanso y zonas de restauración poniendo a disposición de nuestros empleados productos saludables, así como ofertando distintas propuestas *healthy*. También realizamos distintos programas de nutrición con nutricionistas que elaboran un plan de alimentación adaptado a cada participante.

De forma complementaria, colaboramos con la construcción de entornos que promueven una mayor calidad de vida y comodidad, incluyendo en nuestros edificios salas de lactancia, aparcamiento de bicicletas y vestuarios. Además, trabajamos por fomentar la accesibilidad de los espacios para asegurar entornos libres de barreras para nuestros empleados con discapacidad.

> Compromiso con nuestros proveedores

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

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

El **Plan Integral de Prevención y Sostenibilidad de Telefónica,** creado con el objetivo de desarrollar un estándar de referencia excepcional en nuestro sector y la industria, tiene tres claves:

- Los Principios de Negocio Responsable, que recogen no solo nuestro código ético sino también nuestra política de responsabilidad frente a los grupos de interés y la sociedad en general.
- La importancia de la sostenibilidad para el progreso de la sociedad y la reducción del impacto de nuestra actividad y de nuestros clientes y proveedores.
- El compromiso con la Prevención de Riesgos Laborales, vinculado al bienestar y la protección de nuestros empleados, empresas mancomunadas y cadena de suministro.

Gestión de los proveedores

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

Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

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

Nuestra gestión ante el coronavirus se ha enfocado en mantener la seguridad de nuestros empleados, clientes y socios.

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

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

2.9.5. Progreso en 2022

GRI 403-8

> Sistema de gestión

Actualmente, el 96% de nuestros empleados están cubiertos por un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar. De ellos, el 40% está cubierto por un sistema certificado (basado en los estándares ISO 45001 u OHSAS 18001)[1].

Argentina certifica su Sistema de Gestión ISO 45001 en 10 edificios que contienen todas las operaciones del grupo en Argentina y conglomeran al 70% de la dotación total país.

Colombia renovó su certificación ISO 45001 en Noviembre de 2022.

> Sensibilización y prevención

En 2022 realizamos la Semana del Bienestar en diferentes países donde se compartieron contenidos sobre la salud emocional, actividad física, alimentación saludable, autoconocimiento y felicidad. Así como el mes con foco en la salud mental.

- En España, organizamos la 4ª Jornada del Encuentro de Seguridad y Salud con nuestra cadena de suministro, las operadoras Orange, Más Móvil y Vodafone, representación social y ADEMI, la patronal del sector. Todos compartimos el objetivo de **#ceroaccidentes** en el sector.

- Argentina realizó cuatrimestralmente sus comités de Seguridad e Higiene con las contratistas del segmento de mayor riesgo en la operación para promover buenas prácticas en prevención y generar compromisos de mejora. Este espacio nos permitió compartir experiencias, alinear a nuestros proveedores con los objetivos de la Compañía y avanzar juntos hacia una cultura preventiva.

- En España contamos con el canal de salud y bienestar con más de 2.000 miembros, que ofrece numerosas actividades y charlas de bienestar y salud emocional, física y nutricional para los empleados. Algunos ejemplos en el ámbito de la salud mental son: el psicólogo responde, el efecto de la risa, gestión de la incertidumbre y el tecnoestrés, hábitos saludables para dormir bien. En la salud nutricional impartimos distintos *webinars:* etiquetado nutricional, *tupper* saludable o alimentación saludable de cara a Navidad son algunos ejemplos. En materia de salud física realizamos todas las semanas pausas activas en el trabajo, dirigidas por fisioterapeutas expertos. También tuvimos distintas charlas motivacionales con expertos como medallistas olímpicos. **Más de 8.000 personas han participado en vivo y hemos llegado a más de 14.958 visualizaciones con una valoración media de las iniciativas de 4,87 sobre 5.** Las mejor valoradas por nuestros trabajadores han sido las pausas activas en el trabajo, el pilates virtual y el taller de primeros auxilios.

- En Brasil, en su compromiso con mantener una cultura de bienestar, y de entre todas las actividades de su programa Vivo Bienestar, destacan las 3.349 atenciones en su programa de nutrición o 8.651 en el programa Cuenta conmigo que promociona la salud emocional. Además, este año destaca el programa *Gaming House* que fue creado pensando en el bienestar y la diversión de los colaboradores. Es un espacio exclusivo para juegos, con equipos de última generación como Notebook Gamer, Cockpit y Xbox. Se realizó un primer campeonato de juegos FIFA aprovechando la celebración de la Copa del Mundo. Este espacio ha sido visitado por más de 1.000 trabajadores desde su inauguración en agosto.

[1] Ambos indicadores han descendido levemente debido a los cambios de perímetro experimentados en el año, siendo especialmente relevante la salida del ámbito de cálculo de la operación en Reino Unido.

- Alemania utilizó por primera vez una **aplicación de salud** como parte de un proyecto piloto. La aplicación permite a los empleados acceder fácilmente al programa *Feel Good* y se utilizó por primera vez en el *O2 Telefonica Run + Challenge 2022* y el *Feel Good Nutrition Challenge*. En cada caso más del 30% de la fuerza laboral participó en los desafíos. Además, volvió a ofrecer a sus directivos una formación en materia de salud mental en el entorno de trabajo híbrido.
- Durante 2022 se llevaron a cabo actividades de sensibilización y prevención de distintas enfermedades (menopausia, patología de próstata y testículos) en España, Brasil, Alemania e Hispanoamérica.
- En la mayoría de países y dentro de los distintos programas de prevención se abordó el tema de las **conductas adictivas,** mediante charlas, conferencias y talleres impartidos por especialistas en la materia. Destaca Chile, con una política específica en este sentido o Colombia con una Política contra el consumo de alcohol y drogas.

> *Work-life balance*

En materia de *work-life balance* en distintos países desarrollamos iniciativas como, por ejemplo, en Alemania asesoramiento virtual de *coaching* y de cuidado de niños y ancianos, o en Brasil *Vivo mais familia,* programa de seguimiento parental para la llegada de un nuevo miembro a la familia, con apoyo clínico, psicológico y nutricional para las madres, así como capacitación relacionada con el embarazo y los puerperios extendidos a la red de apoyo. El programa incluye el cuidado de los padres en proceso de adopción.

Además, contamos con distintos proveedores que ofrecen soluciones que mejoran la conciliación laboral y personal de nuestros trabajadores, facilitando sus gestiones del día a día con servicios como asesoría legal, financiera y fiscal, asesoramiento sobre viajes y hoteles o incluso búsqueda de servicio doméstico, entre otros.

> Espacios saludables

En Telefónica hemos apostado por un modelo híbrido de trabajo. Para que esta apuesta tenga éxito, es vital que tanto el espacio laboral en las empresas como en el hogar cumplan criterios mínimos de salud en materia de ergonomía, bienestar y calidad ambiental. Aunque cada país realiza su propia gestión, todos ellos establecen recomendaciones y apoyo en relación a los elementos ergonómicos y de seguridad y salud en el trabajo. Alemania tiene una evaluación de riesgos en el trabajo en movilidad, formación sobre salud y seguridad en el trabajo en movilidad y ofertas digitales de *Feel Good,* así como el servicio familiar. En España se han realizado cursos formativos en PRL a toda la plantilla que ha optado por la modalidad del teletrabajo, y se han dado a conocer recomendaciones para el desempeño seguro (físico y mental) del teletrabajo. Y en Chile se entregaron *kits* ergonómicos y se realizaron campañas de desconexión.

> COVID-19

Contamos con comisiones específicas de seguimiento COVID-19 a nivel local, donde se garantiza que las actuaciones en materia de prevención y vigilancia de la salud se adopten con plena participación de la representación de los trabajadores.

Reconocimientos

- Brasil obtuvo el tercer lugar en GPTW en gestión de Salud.
- Alemania fue clasificada en la Categoría de Excelencia por cuarta vez, en el Premio de Salud Corporativa.

HITOS

→ **Comenzamos a realizar evaluaciones de riesgos psicosociales en todas nuestras operadoras.**

→ **Compartimos el objetivo de #ceroaccidentes con el sector en la 4ª Jornada del "Encuentro de Seguridad y Salud.**

→ **Seguimos apostando por el bienestar y la salud emocional con iniciativas para los empleados en todas nuestras operadoras.**

2.9.6. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo [2]

GRI 3-3, 403-8, 403-9, 403-10

	Alemania		Brasil		España		Hispam[3]		Resto	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Nº de horas trabajadas (TOTAL)	**13.909.860**	**14.602.833**	**62.957.490**	**65.516.000**	**54.162.018**	**54.487.829**	**61.617.883**	**61.166.302**	**5.448.243**	**2.123.004**
Nº de horas de absentismo (hombres)	378.696	524.902	1.767.032	745.168	618.168	1.248.794	784.838	959.848	148.400	5.600
Nº de horas de absentismo (mujeres)	381.496	413.598	2.110.544	940.176	902.192	1.375.797	574.964	958.072	190.584	3.272
Nº de horas de absentismo TOTAL	**760.192**	**938.500**	**3.877.576**	**1.685.344**	**1.520.360**	**2.624.591**	**1.359.802**	**1.917.920**	**338.984**	**8.872**
Tasa de absentismo (hombres)	0,04	0,05	0,05	0,02	0,02	0,04	0,02	0,02	0,04	0,00
Tasa de absentismo (mujeres)	0,08	0,08	0,08	0,03	0,05	0,07	0,03	0,04	0,09	0,01
Tasa de absentismo TOTAL[4]	**0,05**	**0,06**	**0,06**	**0,03**	**0,03**	**0,05**	**0,02**	**0,03**	**0,06**	**0,00**
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres)	12,13	9,43	3,04	19,68	45,99	15,84	82,01	75,33	0,00	0,00
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres)	8,18	5,87	0,41	2,91	8,26	10,55	19,76	12,58	10,47	0,00
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL[5]	**10,77**	**8,20**	**1,97**	**12,72**	**32,73**	**13,95**	**59,13**	**52,39**	**3,93**	**0,00**
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres)	12,13	9,43	3,04	19,68	45,05	15,59	179,00	82,11	0,00	0,00
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres)	8,18	5,87	0,41	2,91	8,26	10,55	112,16	34,20	10,47	0,00
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL [6]	**10,77**	**8,20**	**1,97**	**12,72**	**32,12**	**13,79**	**154,44**	**64,59**	**3,93**	**0,00**
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,37	0,46	0,40	0,50	0,24	0,68	1,50	2,05	0,00	0,00
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,33	0,60	0,14	0,19	0,16	0,46	0,36	0,62	0,00	0,00
Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL[7]	**0,36**	**0,51**	**0,30**	**0,37**	**0,21**	**0,60**	**1,08**	**1,52**	**0,00**	**0,00**

[2] Las variaciones entre el año 2021 y 2022 se deben principalmente al impacto del COVID-19, cambios en el perímetro (por ejemplo la salida de Telefónica Reino Unido) y a la implementación de mejoras en los procesos de reporte de la información.

[3] Hispam comprende: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

[4] Tasa de absentismo = Nº total de días perdidos por cualquier causa/Nº total de días laborables anuales.

[5] Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo. Tasa de días perdidos (gravedad) = (Nº total de días perdidos por accidente de trabajo *in labore* con baja y enfermedad profesional/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

[6] Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales. Tasa de días perdidos (gravedad) = (Nº total de días perdidos por accidente de trabajo *in labore* con baja y enfermedad profesional/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

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

	Alemania		Brasil		España		Hispam[3]		Resto	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL [8]	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,04**	**0,00**	**0,00**
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres)	0,00	0,00	0,12	0,00	0,00	0,38	6,61	0,36	0,00	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres)	0,00	0,00	0,17	0,00	0,00	0,61	6,86	0,87	0,00	0,00
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL[9]	**0,00**	**0,00**	**0,14**	**0,00**	**0,00**	**0,46**	**6,71**	**0,55**	**0,00**	**0,00**
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Hombres)	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	2,00	0	0,00
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Mujeres)	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL [10]	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**8**	**4**	**0**	**0**
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL[11]	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**8,00**	**4,00**	**0,00**	**0,00**

[8] Basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo. Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

[9] Basado en la lista de enfermedades profesionales en legislación, regulación, y normas locales. Tasa de incidencia de enfermedades profesionales = (Nº total de enfermedades profesionales/Nº total de horas de trabajo anuales) x 200.000.

[10] Sin incluir fallecimientos.

[11] Sin incluir fallecimientos. Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias = (Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)/Número de horas trabajadas) × 200.000.

	Alemania		Brasil		España		Hispam[3]		Resto	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Hombres)	11	15	0	1	49	50	419	368	0	2
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Mujeres)	4	9	0	0	37	24	58	85	0	0
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables TOTAL	**15**	**24**	**0**	**1**	**86**	**74**	**477**	**453**	**0**	**2**
Tasa de lesiones por accidentes laboral registrables (TOTAL)[12]	**0,22**	**0,33**	**0,00**	**0,00**	**0,32**	**0,27**	**1,55**	**1,48**	**0,00**	**0,19**
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Hombres)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Mujeres)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (TOTAL)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral TOTAL[13]	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral (TOTAL)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Para mejorar la calidad del dato, se reportan los datos relacionados con enfermedades profesionales en base a dos criterios:
1. En base a una definición global, basado en la lista de enfermedades profesionales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
2. En base a la legislación, regulación y normas locales, como en años anteriores.

[12] Tasa de lesiones por accidentes laborales registrables = (Número de lesiones por accidente laboral registrables/Número de horas trabajadas) × 200.000.

[13] Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral = (Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral/Número de horas trabajadas) × 200.000.

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

	Alemania		Brasil		España		Hispam		Resto	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	7.368	7.099	33.072	33.466	27.271	26.826	28.042	30.848	2.932	775
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	100%	86%	97%	95%	100%	97%	88%	98%	99%	65%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna[14]	0	7.099	32.761	33.447	26.332	26.283	27.403	23.259	2.884	775
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna[15]	0%	86%	97%	95%	96%	95%	86%	74%	98%	65%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	7.368	7.099	0	285	24.193	24.577	31.125	23.141	2.884	166
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	100%	86%	0%	1%	89%	89%	98%	74%	98%	14%

Indicadores relevantes VMED O2 Reino Unido[16]

- **Tasa de absentismo laboral:** 3%
- **Tasa de frecuencia de accidentes:** 0,36
- **Tasa de Incidencia de Enfermedades Profesionales (Basado en legislación, regulación y normas locales)**: 14,30

[14] Se realizan revisiones anuales tanto externa como internamente bajo la supervisión de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, dentro del contexto del Servicio Mancomunado de Prevención del Grupo Telefónica.

[15] Se realizan revisiones anuales tanto externa como internamente bajo la supervisión de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, dentro del contexto del Servicio Mancomunado de Prevención del Grupo Telefónica.

[16] **Tasa de absentismo laboral:**
Número total de días de trabajo perdidos debido al absentismo por cualquier causa en comparación con los días de trabajo anuales disponibles. Esto excluye a contratistas y personal temporal. Los días de trabajo anuales disponibles incluyen todos los días de trabajo anuales, excluyendo los días festivos.
Para 2022, el cálculo de los días de trabajo anuales fue el número promedio de empleados x 255 días de trabajo.
'Cualquier causa' se refiere al número total de días perdidos debido a un accidente laboral que requiere una licencia por enfermedad, un accidente no laboral, una enfermedad laboral, una enfermedad común y ausencias no autorizadas. Esto no incluye ausencias autorizadas como vacaciones, permiso de estudio, licencia por maternidad o paternidad y días libres.
Tasa de frecuencia de accidentes:
(Número total de accidentes laborales con licencia por enfermedad/horas trabajadas anualmente) * 200,000. El cálculo de horas trabajadas anual es el número promedio de empleados x 40 horas por semana x 50 semanas al año. Accidentes laborales en el lugar de trabajo que requieren una licencia por enfermedad. Esto excluye a contratistas y personal temporal.
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales:
(Número total de enfermedades ocupacionales/número total de horas trabajadas) * 200 000. Número total de horas trabajadas = Número promedio de empleados x 40 horas por semana x 50 semanas al año. Se utiliza la definición de enfermedad laboral de la lista de enfermedades laborales de la Organización Internacional del Trabajo. Las enfermedades comunes no se consideran enfermedades laborales.

2.10. Inclusión digital

PUNTOS CLAVE

- La inclusión digital es el principal pilar de la Compañía: a través del despliegue de conectividad y los servicios que ofrecemos, contribuimos al desarrollo socioeconómico de las regiones en las que operamos.
- Hemos sido reconocidos por la *World Benchmarking Alliance* como la primera empresa del mundo en el sector de la tecnología digital (TIC), por segundo año consecutivo, por nuestro compromiso e iniciativas para fomentar la inclusión digital.
- Promovemos la integración económica y social de las personas con discapacidad a través de la tecnología, desarrollando, desde el inicio, productos y servicios accesibles para todos.

2.10.1. Visión

En 2016, Naciones Unidas añadió la inclusión digital como uno de los **derechos fundamentales** para las personas, considerándolo un servicio básico para reducir la brecha digital, reflejando y destacando, de este modo, las desigualdades sociales, culturales y económicas que se pueden producir por falta de acceso a Internet.

Las dificultades de acceso a las tecnologías digitales afectan especialmente a colectivos más vulnerables, y en particular, a personas con algún tipo de discapacidad, mayores, poblaciones rurales, pueblos indígenas, etcétera.

Además, las **soluciones digitales** pueden eliminar barreras que parecían insalvables, generando un impacto positivo en la sociedad y ayudando a transformar comunidades e impulsar la economía.

Nuestro objetivo es **acercar la tecnología a las personas** para que puedan beneficiarse de todas las oportunidades que ofrece la digitalización y construir así sociedades más justas, prósperas y sostenibles. En concreto, ser capaces de conectar a los no conectados, facilitar el acceso a los nuevos servicios digitales a colectivos vulnerables, formar y educar en capacidades digitales y desarrollar servicios que generen valor social y permitan proteger nuestro medioambiente.

2.10.2. Gobernanza y políticas

El principal marco que recoge nuestro compromiso con la inclusión digital son nuestros Principios de Negocio Responsable, el código ético de la Compañía, que en diferentes apartados refleja la importancia que damos a temas como: los derechos digitales, la innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología o nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.

En este contexto la **inclusión digital** es un proceso transversal en toda la organización. Existen estructuras organizativas internas que impulsan y lideran los diferentes aspectos clave entre las que podemos destacar: la Oficina de Negocio Responsable, la Unidad Global de Sostenibilidad, las áreas de operaciones de red para el despliegue de infraestructuras o la Fundación Telefónica en temas relacionados con capacitación digital.

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

Por su parte, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración de Telefónica supervisa el Plan Global de Negocio Responsable, que abarca todas las cuestiones incluida el **uso responsable de la tecnología,** con especial foco en uno de los colectivos más vulnerables: los menores de edad.

Nuestras líneas de actuación estratégicas se centran en cuatro pilares:

Pilares estratégicos de inclusión digital



Acceso inclusivo

- **Despliegue de conectividad**
  Garantizar que todas las personas tienen acceso a las redes de comunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales
- **Accesibilidad y tecnologías al servicio de las personas con discapacidad**
  Asegurar que nuestros servicios digitales son accesibles para todos y garantizar que la tecnología se convierte en una herramienta clave para mejorar la vida de las personas con capacidades diferentes
- **Asequibilidad**
  Trabajar para que el coste no sea una barrera para usar las nuevas tecnologías, ofreciendo opciones y tarifas asumibles por toda la población



Capacitación en habilidades digitales

- **Capacidades digitales básicas**
  Ofrecer nuestro conocimiento y capacidades para mejorar las habilidades digitales de las personas que más lo necesitan
- **Capacidades digitales intermedias**
  El objetivo es formar en el conocimiento de herramientas de programación y tecnologías para mejorar las capacidades de toda la población
- **Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas**
  Formar a jóvenes en las profesiones del futuro que requerirán de conocimientos avanzados en tecnología y comunicaciones



Innovación y servicios relevantes

- **Innovación sostenible: nuevos servicios con impacto social**
  Desarrollar nuevas soluciones y servicios innovadores que mejoren la vida de las personas y que sean útiles y relevantes



Uso seguro y responsable de la tecnología

- **Privacidad y seguridad**
  Garantizar que los productos y servicios cumplen con los estándares más estrictos en materia de privacidad y seguridad para generar confianza en el uso de las nuevas tecnologías
- **Uso responsable de la tecnología**
  Proteger y fomentar un uso responsable de la tecnología

Principales indicadores de inclusión digital		**2021**	**2022**
Digital Inclusion Benchmark (WBA)	Posición en Ranking	1º	1º
Conectividad	Nº de Unidades Inmobiliarias UBB Propias y de Terceros	159.841.086	168.057.417
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	77% - 94%	80% - 99%
	LTE/4G Cobertura	87%	90%
	España		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	91% cobertura rural 4G 20% cobertura rural 5G	94%
	Porcentaje cobertura 4G	98%	98%
	Porcentaje cobertura 5G[1]	No disponible	85%
	Alemania		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	94% con 50 Mbps	99%
	Porcentaje cobertura 4G	99%	100%
	Porcentaje cobertura 5G[2]	No disponible	80%
	Brasil		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	77% población rural con 4G/5G	80%
	Porcentaje cobertura 4G	94%	96%
	Reino Unido		
	Porcentaje cobertura móvil en zonas rurales	No disponible	> 99%
	Porcentaje cobertura 4G	99%	99%
	Porcentaje cobertura 5G	No disponible	43%
Accesibilidad de productos y servicios	Número productos y servicios con criterios de accesibilidad	No disponible. Implementación en 2022	40
Asequibilidad - Servicio Universal	Millones de euros	169	212
Formación habilidades digitales	Beneficiarios de programas de habilidades digitales[3]	1.212.765	1.305.715
	Beneficiarios de programas de habilidades digitales básicas	No disponible	1.779
	Beneficiarios de programas de habilidades digitales medias	No disponible	1.299.086
	Beneficiarios de programas de habilidades digitales avanzadas	No disponible	4.850

[1] Criterio técnico de España 61%
[2] Criterio técnico de Alemania 69,1%
[3] Las personas formadas son 1.305.718 dentro de los proyectos: Lanzaderas, Conecta Empleo, Piensa en Grande y Escuela 42.

2.10.3. Riesgos y oportunidades

Aunque el despliegue de infraestructuras de telecomunicaciones ha permitido en los últimos años conectar a una gran parte de la población mundial a Internet y a los nuevos servicios digitales, todavía existen retos y barreras que deben superarse para eliminar la brecha digital.

Según estudios realizados por la GSMA (Global System for Mobile Communications), asociación internacional de operadoras móviles, las cinco principales barreras que existen son:

1. **Disponibilidad de redes de alta velocidad** que permitan acceder a los servicios de banda ancha, principalmente en entornos remotos o rurales.
2. **Falta de conocimiento y habilidades digitales** por parte de la población.
3. **Asequibilidad en los precios de los servicios básicos** para que personas con ingresos limitados también puedan acceder a los nuevos servicios digitales.
4. **Relevancia y utilidad** de los nuevos servicios que hagan atractivo su uso.
5. Preocupación por la **seguridad y privacidad** de las soluciones tecnológicas y los riesgos derivados del uso de servicios *online*.

Además de estas barreras, debemos considerar los **riesgos relacionados con la regulación,** que condicionan el contexto en el que desarrollamos nuestras actividades.

Sin embargo, y a pesar de la complejidad de algunos de estos retos, las oportunidades que ofrece la digitalización son claves para el **desarrollo económico y social.**

En este sentido, las empresas del sector de las telecomunicaciones nos hemos convertido en el **'sistema nervioso'** de la sociedad, manteniendo activas y conectadas a empresas y comunidades y ofreciendo soluciones capaces de hacer frente a los grandes desafíos recogidos en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Por tanto, no solo podemos contribuir positivamente al desarrollo social, sino que se nos abre una **oportunidad de crecimiento** para nuestro negocio. Conectar nuevos segmentos de población o regiones y desarrollar nuevos servicios digitales nos permiten garantizar un futuro prometedor para la Compañía.

2.10.4. Plan de acción, compromisos y progreso

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

2.10.4.1. Acceso inclusivo

El acceso a Internet y los nuevos servicios digitales son una pieza fundamental para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Para garantizar que todas las personas tienen acceso a la digitalización, trabajamos en varios ejes de actuación:

> Despliegue de conectividad

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

Para ello llevamos a cabo una serie de iniciativas:

Conectamos a los no conectados

Actualmente todavía millones de personas en todo el mundo no disponen de acceso a Internet, o la conectividad de la que disponen es muy limitada, especialmente en regiones rurales o de difícil acceso.

Por este motivo fomentamos el despliegue de nuevas redes de de comunicaciones en todas las regiones, y con especial foco en zonas rurales.

En países como Brasil, Perú, Colombia, España o Alemania hemos anunciado planes de ampliación de cobertura e infraestructuras, mediante acuerdos con terceros, para poder dar servicio de banda ancha móvil y fibra en áreas rurales.

Mejoramos y modernizamos nuestras redes e infraestructuras para responder a las nuevas demandas sociales

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

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

Objetivos de conectividad

Para continuar desplegando la mejor y la más eficiente conectividad nos fijamos estos objetivos:

- Alcanzar una cobertura de banda ancha móvil del 90-97% de la población rural de nuestros principales mercados para 2024, fortaleciendo nuestro compromiso con el desarrollo de las zonas rurales.
- España: conseguir un 100% de cobertura de fibra óptica para el año 2024. Además, a través de Bluevía, la nueva empresa creada entre Telefónica y el consorcio formado por Vauban Venture y Credit Agricole Assurances, se pretende ampliar la cobertura hasta alcanzar los 5 millones de accesos de fibra en zonas rurales para finales de 2024.
- Alemania: impulsar el despliegue de fibra en municipios rurales en colaboración con otros socios. En los próximos años nuestra *joint venture* con Allianz tiene como objetivo ofrecer servicio a 2,2 millones de personas, predominantemente en zonas rurales, invirtiendo 5.000 millones de euros. Esto permitirá llegar a 50.000 km de fibra óptica instalado en los próximos seis años.
- Colombia: la nueva empresa creada entre Telefónica y KKR llevará fibra óptica al hogar (FTTH) a 4,3 millones de ubicaciones en cerca de 90 ciudades en los próximos tres años. Esto contribuirá a la meta del Gobierno de Colombia de alcanzar el 70% de los hogares conectados y, sobre todo, a la mejora de la velocidad en la conectividad del país, lo que ayudará a avanzar en el propósito de eliminar las desigualdades en la transformación digital.
- Brasil: FiBrasil, la *joint venture* creada entre el Grupo Telefónica y CDPQ, que tiene como objetivo llevar infraestructura de fibra a 5,5 millones de hogares y empresas en los próximos cuatro años, ha sido galardonada como la operación del año en Latinoamérica dentro del sector de las telecomunicaciones. Los premios IJ Global se otorgan anualmente a las mejores transacciones de infraestructura y energía en diferentes regiones del mundo.
- Perú: a través del proyecto 'Internet para Todos' que comenzó en 2018 junto a Facebook, BID Invest y la CAF, nos comprometemos a democratizar el acceso a Internet desplegando cobertura en regiones remotas del país.
- Reino Unido: alcanzar 50% de la población con 5G para 2023. Además, a través de la nueva empresa creada entre Telefónica, Liberty Global e Infravía, la red de fibra llegará a cubrir 5 millones de hogares pasados adicionales para 2026.

Progreso de conectividad

En el marco del Mobile World Congress 2022, Telefónica presentó su "Manifiesto Rural, una propuesta para desarrollar redes rurales inclusivas y sostenibles", documento que propone una nueva ruta para conectar a los habitantes de América Latina que no cuentan con acceso a Internet, quienes en su mayoría viven en zonas rurales.

Reducir la brecha digital latinoamericana implica definir nuevas soluciones que se ajusten a las necesidades específicas de las zonas rurales. Por ello, la compañía propone un nuevo modelo que gire en torno a tres ejes: innovación, cooperación y sostenibilidad.

Telefónica ha continuado trabajando para tener unas redes que están cada vez más preparadas para dar el mejor servicio a los clientes y gestionar un tráfico creciente.

En el caso de la fibra, continuamos manteniendo el liderazgo global, de las que más de la mitad de las redes son de la propia compañía.

Por su parte, la tecnología 5G cubre ya la mayoría de la población en Alemania y España, así como más de 30 ciudades en Brasil, y seguimos ampliando la cobertura en otras operaciones.

Parte de los fondos de nuestros bonos sostenibles -2.750 millones de euros hasta 2022- se centran en llevar la conexión a las áreas no conectadas o en mejorar el acceso a Internet en zonas rurales, para contribuir a disminuir la brecha digital.

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

Hemos sido reconocidos por Omdia como un **líder europeo** en el mercado de redes privadas LTE y 5G.

Junto con Liberty Global e InfraVia CP hemos formado una empresa conjunta para construir una nueva red de fibra en el Reino Unido.

Hemos revalidado nuestra colaboración con el CAF –banco de desarrollo de América Latina– mediante un nuevo Acuerdo Marco de Cooperación que permitirá acelerar aún más la digitalización en la región a través de una cooperación para avanzar hacia una sociedad más inclusiva y sostenible. Esta colaboración contribuirá a lograr hitos sobre el ODS 9 de la Agenda 2030.

Junto con el servicio satelital eficiente y de alto rendimiento de OneWeb colaboraremos para ampliar la conectividad en Europa y América Latina, complementando la oferta actual y permitiéndonos llegar a regiones remotas en las que antes no podíamos prestar servicio.

Continuamos teniendo una cobertura 4G/LTE de más del 90% de la población en los cuatro principales países en los que operamos.

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

> Accesibilidad y tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

La digitalización centrada en las personas debe producirse con una perspectiva de inclusión, asegurando que nadie se quede atrás independientemente de su situación personal, económica o social.

Actualmente, muchas personas con discapacidad tienen dificultades para acceder a las ventajas del mundo digital, cada vez más extendido, como por ejemplo: comercio digital, soluciones financieras, servicios de salud, entretenimiento, etcétera. Por este motivo, la tecnología se ha convertido en uno de los aliados principales de las personas con discapacidad, gracias a su potencial para derribar barreras y así facilitar su integración social y económica.

Conscientes de esta problemática, trabajamos para poner la tecnología al servicio de las personas con discapacidad, asegurando así que todas las personas puedan acceder a las ventajas de la transformación digital. Para lograrlo, tenemos en cuenta criterios de accesibilidad desde el inicio del desarrollo de nuestros productos y servicios, así como en los canales e instalaciones que utilizamos para relacionarnos con nuestros grupos de interés.

Asimismo, hemos alineado este objetivo con nuestro compromiso de compañía con la diversidad y la inclusión y nos hemos adherido a los principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad promovidos por la GSMA, que establecen un marco de acción específico para operadoras de telecomunicaciones. Dicho compromiso se materializa en el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y en acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente.

En esta línea, y en el marco del proyecto de Diseño Responsable, buscamos integrar la accesibilidad desde el inicio en el desarrollo de nuestros productos y servicios. Por ello, hemos incorporado como requisito la accesibilidad de nuestros desarrollos online, siguiendo las pautas definidas por la Web Accesibility Initiative (WAI) de la World Web Wide Consortium (W3C).

En materia de productos y servicios, además de asegurar criterios de accesibilidad desde el diseño, trabajamos para desarrollar soluciones innovadoras que mejoren la calidad de vida de las personas con discapacidad. Cabe destacar, entre otros:

- La plataforma de televisión Movistar Plus+, primera televisión privada del mundo que permite acceder con triple accesibilidad (audiodescripción, subtítulos y lengua de signos) a un amplio catálogo de contenidos a través de la funcionalidad de Movistar+ 5S.
- Terminales (TPV) accesibles para los vendedores de la Fundación ONCE, que incorporan sistemas de conversión de texto a voz y una pantalla en sistema braille, entre otras características de accesibilidad.
- Mapcesible, plataforma colaborativa en la que se puede mapear la accesibilidad de los lugares o consultar sus valoraciones para planificar sus desplazamientos diarios.

Para apoyar en la consecución de nuestros objetivos, sensibilizamos y formamos a las áreas responsables del desarrollo de soluciones. Adicionalmente, contamos con un catálogo de guías y formaciones en materia de accesibilidad disponibles para toda la plantilla, para asegurar la accesibilidad en los principales soportes y canales que utilizamos para comunicarnos con nuestros grupos de interés.

Para conocer mejor las necesidades y demandas de este segmento, colaboramos con asociaciones de referencia. En España es el caso de Fundación ONCE e Ilunión o CNSE, entre otras. A nivel global nos apoyamos en iniciativas tan relevantes como The Valuable 500.

Simultáneamente, trabajamos para garantizar una experiencia de usuario igualitaria para todos nuestros clientes, mejorando la accesibilidad de nuestros **canales de atención y comunicación, tanto *online* como *offline*.**

En lo que se refiere a las **tiendas**, ofrecemos servicio de videointerpretación en países como Chile, Uruguay o Brasil, y bucle magnético para personas con discapacidad auditiva en mercados como España o Reino Unido. Además, en Argentina desarrollamos e implementamos la herramienta de atención inclusiva API, que disminuye las barreras en la comunicación presencial con nuestros clientes a través de una aplicación.

En materia de terminales, además, trabajamos con fabricantes de dispositivos móviles potenciando nuevas capacidades que los hagan cada día más accesibles y fáciles de usar para personas con diferentes discapacidades.

Objetivos en tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

Tenemos el objetivo de **asegurar la accesibilidad de nuestras soluciones digitales** para que puedan ser utilizadas por todas las personas independientemente de sus capacidades.

Progreso en tecnologías al servicio de las personas con discapacidad

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

- Movistar Plus+ 5S, la funcionalidad que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar+, ha continuado aumentando su oferta de contenidos, ofreciendo más de 1.200 contenidos con triple accesibilidad en 2022.

- Mapcesible, la plataforma colaborativa para facilitar los desplazamientos e identificar la accesibilidad de edificios, locales y lugares turísticos, ha aumentado en número de ubicaciones mapeadas hasta casi 38.000.

- ViveLibre, la plataforma de soluciones digitales de apoyo a la autonomía personal y el cuidado de la salud de las personas con discapacidad y dependencia, culminó durante 2022 diversas pruebas piloto donde pudo evaluar los prototipos de sensorización del hogar, y puso en marcha el proceso de implementación de la cadena de suministro necesaria para la fabricación industrial de sus dispositivos. Se espera que estos avances permitan a ATAM cumplir con los compromisos adquiridos en proyectos experimentales. Es el caso del proyecto 'Rumbo', que busca dotar de modelos de vida independiente a las personas con discapacidad a través de prácticas innovadoras de apoyo a la autonomía personal y la participación social. ATAM aporta la tecnología y los servicios de ViveLibre a este proyecto liderado por COCEMFE.

Con relación a nuestros **canales de atención y comunicación,** nuestras webs cumplen con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 (WCAG 1.0), en su nivel doble-A, establecidas por el W3C (Consorcio de la World Wide Web). Además, Brasil y Ecuador se suman a otros países del grupo, como España o Colombia, ofreciendo un servicio de videointerpretación a los clientes con discapacidad auditiva.

Con relación a nuestras **tiendas,** además de velar por la accesibilidad física y por soluciones tecnológicas para asegurar una experiencia igualitaria a nuestros clientes, desde 2022 informamos sobre las funcionalidades de accesibilidad de los dispositivos móviles de nuestro catálogo, de modo que el cliente puede identificar los mejores terminales para superar dificultades visuales, auditivas, cognitivas o de destreza, a través de iconos. Además, en países como Colombia, contamos con un Protocolo de Atención Especial para Personas con Discapacidad, y en México hemos capacitado a este respecto a la práctica totalidad del personal de atención al cliente.

Por último, cabe destacar que en 2022 hemos continuado ampliando la oferta formativa en materia de accesibilidad a través de nuevas guías dirigidas a áreas de comunicación, marca y canal *online*. Además, en línea con el compromiso de duplicar el número de empleados con discapacidad en 2024, hemos formado a nuestros empleados para que saquen el máximo provecho de las funcionalidades de accesibilidad de herramientas corporativas como Microsoft Office365.

> Asequibilidad

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

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

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

Objetivos de asequibilidad

Nuestro objetivo es garantizar que todos los segmentos de la población puedan tener acceso a los servicios básicos de comunicaciones.

En cada uno de los países en los que ofrecemos nuestros servicios, analizamos y buscamos modelos de negocio que faciliten el acceso a todos los segmentos de la población.

En algunos de estos países, contribuimos concretamente a través del **Fondo de Servicio Universal** o colaboramos con las administraciones públicas para ofrecer servicios subvencionados o regulados.

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

Progreso de asequibilidad

Durante este último año nuestra marca comercial O2 en España se ha sumado al **programa de bonos de conectividad digital de la Unión Europea para colectivos vulnerables.** Para ello los beneficiarios pueden tener un descuento de 20 euros al mes en las tarifas de O2 para conectividad en el hogar hasta diciembre de 2023. Esta acción está englobada dentro del marco general de compromiso global del grupo Telefónica de reducir la brecha digital en España posibilitando el acceso a internet a más hogares, tan importante de cara al desarrollo e integración social y profesional.

Además, en 2022 hemos invertido en el Servicio Universal en siete países:

Servicio Universal (millones de euros)

	2021	2022
Argentina[4]	47	38
Brasil[5]	62	75
Colombia[6]	36	67
Ecuador[7]	3	4
España[8]	8	13
Perú	11	12
Venezuela[9]	2	3
Total	**169**	**212**

2.10.4.2. Capacitación en habilidades digitales

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

Además, el mercado laboral está cambiando debido a toda esta revolución digital, lo que hace que surjan nuevas necesidades y se demanden nuevos perfiles y habilidades profesionales.

Principalmente, desde la Fundación Telefónica y nuestra unidad de negocio –Telefónica Educación Digital–, **ayudamos a las personas a adquirir los conocimientos y competencias digitales necesarios para poder acceder a Internet** y hacer uso de los nuevos servicios, facilitando la educación en varios niveles:

Capacitación en habilidades digitales

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

1º Capacidades digitales básicas

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

2º Capacidades digitales intermedias

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

3º Empleabilidad y formación en habilidades digitales avanzadas

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

> Formación en capacidades básicas

Trabajamos en iniciativas, tanto propias como en colaboración con terceros, para ayudar a que las personas que no tienen conocimientos básicos de las nuevas tecnologías, aprendan a usarlas.

Destacamos los siguientes programas:

- ***Digital mobil im Alter*** (Móvil digital para las personas mayores) en Alemania: programa de formación para enseñar a las personas mayores a utilizar *smartphones* y tabletas, así como inspirarles y animarles a explorar el mundo digital.
- **Gurús:** personal comercial especializado, en las tiendas más relevantes (Flagship de Gran Vía, en Madrid y Movistar Centre, en Barcelona), que ayuda a resolver dudas sobre la tecnología y los servicios, así como a dar indicaciones y consejos para una mejor utilización de los equipos móviles.
- **Conecta Educación:** programa de formación (cursos y talleres) *online* personalizada que busca fomentar la transformación digital de la acción social, adaptado a diferentes grados de alfabetización digital y necesidades del mercado laboral.

[4] Argentina: el valor reportado para el 2021 incluye solo aportes del período enero-noviembre. Estimado noviembre y diciembre.
[5] Brasil: 2022*: FUST 272.086.640,54 y FUNTTEL 136.043.320,75.
[6] Colombia: comprende lo pagado en 2022. Tasa de cambio COP$ $4.421/ € promedio año 2022.
[7] Ecuador: los pagos corresponden al 1% de Servicio Universal (FODETEL, Pago realizado de manera trimestral con base a los ingresos del trimestre previo). Incluye pagos por SMA, LDI, Portador y acceso a Internet.
[8] España: los datos correspondientes a los ejercicios de 2021 y 2022 recogen ajustes de provisiones de ingresos de años anteriores a esa fecha, de acuerdo con la resoluciones definitivas recibidas por parte de la CNMC.
[9] Venezuela; estimado en el último trimestre.

- **Renacer digital:** iniciativa impulsada por la Fundación Telefónica para acercar a las personas mayores a la tecnología a través de talleres de alfabetización digital para conseguir que sean autónomos digitalmente.

> Formación en capacidades digitales intermedias

En este nivel de formación destaca **Conecta Empleo,** uno de los programas de empleabilidad más reconocidos de Fundación Telefónica: ofrece cursos *online* gratuitos, cursos y herramientas digitales para formarse en los empleos más demandados.

Conscientes de que las competencias digitales son fundamentales para el acceso al mercado laboral actual, desde Conecta Empleo hemos puesto en marcha **Profesionales 4.0,** una iniciativa en alianza con la CEOE (Confederación Española de Organizaciones Empresariales) para impulsar la digitalización de los sectores productivos en España, a través de itinerarios formativos transversales y específicos de cada sector. Desde 2020 se han realizado ya cuatro ediciones.

Además, el programa Conecta Empleo también cuenta con dos herramientas que facilitan las decisiones del usuario: 'Mapa del empleo', que ayuda a elegir cursos mostrando los empleos digitales más demandados, y el orientador profesional virtual, un *chatbot* basado en inteligencia artificial y *big data* que asesora a los participantes para que diseñen su itinerario profesional más adecuado.

Por último, el programa incluye las Lanzaderas Conecta Empleo integradas por 'Lanzadera Conecta Empleo', 'Satélites de Empleo' y 'Alfabetización Digital'. Su objetivo es adaptar la orientación laboral a los retos de la era digital y a los continuos cambios del mercado laboral. Hasta 2023 se llevarán a cabo 193 proyectos.

> Empleabilidad y formación en capacidades digitales avanzadas

La Fundación Telefónica impulsa '42: Campus de Programación', gracias a un acuerdo con la organización internacional École 42. Esta iniciativa tiene como objetivo hacer de la formación digital una opción educativa atractiva y accesible para muchos jóvenes.

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

Objetivos de formación en habilidades digitales

Nuestro principal objetivo es garantizar que todas las personas tengan los conocimientos necesarios para poder acceder y aprovechar las ventajas que ofrece el mundo digital.

Para ello cada una de las iniciativas define planes y objetivos específicos anuales, en muchas ocasiones junto a nuestros *partners* y colaboradores.

> Progreso en capacitación en habilidades digitales

En 2022 se llevó a cabo la iniciativa 'Líderes digitales', talleres formativos **dirigidos a trabajar la inteligencia digital de toda la comunidad educativa, trabajando competencias digitales y potenciar el buen uso de la tecnología a niños, niñas y jóvenes.**

Además, en España, realizamos ocho talleres de Renacer Digital, dos de ellos en las dos tiendas Movistar principales: Gran Vía de Madrid y Movistar Centre de Barcelona.

En Madrid inauguramos el nuevo campus de Universitas Telefónica, el nuevo ecosistema de innovación en aprendizaje, pieza clave del Hub mundial de Innovación y Talento, con más de 2.000 metros cuadrados equipado con la tecnología más avanzada.

Desde Fundación Telefónica nos sumamos al Pacto por la Generación Digital, una iniciativa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para proporcionar las herramientas y metodologías adecuadas para capacitar digitalmente a los españoles.

El Manifiesto por la mejora de las Competencias digitales de los españoles (o Pacto por la Generación Digital) pretende ofrecer un núcleo de áreas, competencias, capacidades clave y niveles de desempeño para que la ciudadanía tenga la oportunidad de adquirir, desarrollar y mejorar sus competencias digitales, desde un enfoque holístico, equitativo y alineado con el Marco Europeo de las Competencias Digitales para la Ciudadanía.

En Fundación Telefónica, junto a cerca de 50 entidades españolas, nos comprometemos a seguir adelante con proyectos que contribuyan a crear una sociedad digitalmente competente y en la que nadie se quede atrás.

España: la Cámara Oficial de Comercio de España en Francia (Cocef) otorga el premio 2022 RSE/ Sostenibilidad/Social a nuestro proyecto '42 España'. Estos premios reconocen cada año a las organizaciones y personalidades que desempeñan un papel fundamental en el marco de las relaciones de ambos países.

Miríadax, plataforma reconocida como una de las cinco más importantes de *e-learning* a nivel mundial, que cuenta en la actualidad con más de 7,6 millones de alumnos registrados, más de un centenar de *partners* educativos y una comunidad docente formada por más de 3.500 profesores, incorpora más de 30 cursos nuevos especializados en tendencias educativas, comunicación política, tecnología y programación, entre otros.

El programa Profuturo fue creado en 2016 y tiene como objetivo contribuir a la mejora de la educación universal y de calidad, ofreciendo formación y acompañamiento a los docentes, así como acceso a recursos digitales a niños y niñas en los entornos más vulnerables de países de Latinoamérica, África y Asia.

En 2022 Profuturo benefició, de manera directa e indirecta, a 7,2 millones de niños y niñas en todo el mundo y más de 400.000 docentes.

Desde el inicio, el programa ha beneficiado a un total de 27 millones de niños y niñas y a 1,3 millones de docentes. En 2022 recibimos más de 1,1 millones de visitas a los recursos educativos en abierto, por parte de más de 250.000 usuarios.

En 2022 contamos con un total de **38,6 millones de euros,** considerando aportaciones de los fundadores, otras aportaciones privadas y reservas. El programa tiene 44 profesionales de los cuales el **66% son mujeres.**

Por otra parte, colaboramos también con la iniciativa Coceder (Confederación de Centros de Desarrollo Rural) para:

- Promover el emprendimiento y la reducción de la brecha digital de la mujer en el ámbito rural para potenciar la empleabilidad.
- Facilitar recursos formativos y económicos para la mejora de las competencias digitales de la mujer rural.

2.10.4.3. Innovación y servicios relevantes

Tener acceso a las redes o asegurar que las personas disponen de las capacidades y conocimientos necesarios es fundamental pero no suficiente para que usen las nuevas capacidades digitales. También es necesario que **las soluciones, servicios y contenidos les aporten valor en su vida diaria.**

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

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

> Innovación sostenible: nuevos servicios con impacto social

Trabajamos en desarrollar nuevos productos y servicios que nos ayuden a reducir la brecha digital, así como fomentar el impacto social.

Estos servicios abarcan desde soluciones de salud, hasta servicios que facilitan la inclusión digital y el desarrollo tecnológico de las regiones rurales.

Dada la relevancia de estas temáticas, el detalle de los productos y servicios se abordan en otro capítulo de esta Memoria.

Más información en el capítulo 2.13. Innovación sostenible

2.10.4.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

Para reducir la brecha digital es clave generar confianza: minimizar las preocupaciones y reticencias sobre los riesgos de seguridad y privacidad.

Abordamos esta problemática desde una visión holística para dar respuesta a estos riesgos e impulsar un uso responsable de las nuevas tecnologías, principalmente por parte de colectivos más vulnerables como los menores.

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

Son dos elementos estratégicos dentro de nuestra Compañía que cuentan con políticas y compromisos.

Fomentamos el uso responsable de la tecnología entre toda la sociedad a través de numerosas iniciativas de concienciación y formación en competencias digitales. Asimismo, somos conscientes de la necesidad de disponer de la información y las herramientas necesarias que le otorguen a los usuarios la capacidad de saber responder adecuadamente ante cualquier intento de fraude y vulneración de la privacidad o seguridad de los productos o servicios que están utilizando. Para más información, accede a los capítulos de Privacidad y Seguridad y Responsabilidad en nuestros productos y servicios.

Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y Seguridad

> Uso responsable de la tecnología

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

Alianzas con grupos de interés

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

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el apoyo a las diferentes líneas de denuncia nacionales: Alianza por la Seguridad en Internet ANATEL, Safernet, Te Protejo (Colombia y México), UK Safer Internet Centre, Centre for Child Protection on the Internet, Alerta Amber, Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), INADI, etcétera.

- ONG y asociaciones nacionales: UNICEF, Faro Digital, Internet Matters, RedPapaz, ChildFund Ecuador, Plan Internacional Ecuador, Moders, Sin Trata A.C., El Abrojo, Gurises Unidos, Obra Social San Martín, Rescatando Sonrisas, Aldeas Infantiles, Obra Banneaux, Fundación Sophia, , INAU, Inisa, Inefop, Ministerio de Educación y Cultura, Ministerio de Desarrollo y la Fundación Humaniza Josefina, Fundación Asperger de Venezuela (Fundasperven) y Comunidades WEPs Venezuela (ONU Mujeres), ONU Mulheres Brasil, Coalizão Empresarial Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas, Comisión de Derechos de la Niñez y de la Adolescencia del Senado de la República (México), Departamento de Justicia de los EEUU de América, International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC) y United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC) (México), Alerta Amber, Fiscalía Especial para los Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA)(México), Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA) y Aprende Mx, Comisión de Tecnologías de la Información y Contenidos Audiovisuales dirigidos a Niñas, Niños y Adolescentes (CTICNNA) (México), Festival de la Ciberseguridad para América Latina (México), Secretaría de Desarrollo Económico (SEDECO), Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresas (AMMJE) a través del Proyecto Womanx, Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), etcétera.

- Acciones con grupos de interés clave en la protección *online* de niñas, niños y adolescentes: Inhope, Insafe, ANATEL, Fundación Habla, Circuito radial 'FM Center', Construyendo Futuros, Te Contamos, Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros de Perú, Centros de Internet Segura, Gobiernos, etcétera.

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

- Seguimos impulsando, a nivel global y local, la adquisición de competencias digitales y el uso sano y seguro de la tecnología con nuestra participación en: DigitalES (España), Generación Única UNICEF (Argentina), Juntos por una Internet Segura - Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (Ecuador), Mesas de trabajo Ministerio de Educación y Cultura, Instituto Nacional de la Juventud y Ministerio de Desarrollo Social (Uruguay).

Bloqueo de contenidos

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

Entorno audiovisual

La forma de consumir televisión ha cambiado. Sin embargo, los niños, niñas y adolescentes hacen un **uso cada vez más intensivo de los contenidos audiovisuales.** Las pantallas, además, constituyen una parte fundamental en su desarrollo personal, social y cívico, razón por la que resulta fundamental:

- Asegurar que nuestra programación protege a los menores de edad de contenidos potencialmente inadecuados.

- Establecer las herramientas necesarias para hacer un buen uso de la televisión, garantizando que los padres dispongan de medios técnicos eficaces que les permitan ejercer su responsabilidad sobre los contenidos televisivos que ven sus hijos.

- Fomentar la alfabetización digital entre los menores de edad y sus familias para aprovechar el potencial de los medios audiovisuales, haciéndoles conscientes de la necesidad de hacer un consumo responsable e inteligente de las pantallas.

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

- **Etiquetado y catalogación** de contenidos por edad y tipología de contenido.
- **Controles parentales,** PIN parental y PIN de compra en el dispositivo, que permiten al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenidos bajo demanda para menores de edad.
- El **contenido específico para adultos** se presenta en una sección separada de los demás contenidos y es necesario introducir un pin especial para poder acceder a ella.
- **Información sobre el uso responsable de la TV** en el propio dispositivo y en la web comercial, así como otras actividades de sensibilización relacionadas con la alfabetización digital.
- La **aplicación móvil** de M+ para *smartphone* y *tablet*.
- **Perfiles en dispositivos** para cada miembro del hogar con el objetivo de que puedan acceder a sus contenidos favoritos.
- **Perfil infantil en dispositivos** para que los más pequeños de la casa se muevan en un entorno seguro y con contenidos de hasta 12 años (disponible para *tablets* y *smartphones* Android 8 o superior e iOS 12 o superior).

Productos y servicios

Aunque desde Telefónica pensamos que nada puede sustituir el papel de un adulto a la hora de educar a niños, niñas y jóvenes en el **uso sano y seguro de las pantallas,** cuando esto no resulta posible ponemos a disposición de nuestros clientes diferentes productos y servicios que les pueden ayudar:

- Controles parentales: Qustodio (Chile), Control Parental Movistar TV (Venezuela y Colombia), Control Parental Movistar Internet (Colombia) y Ambiente Kids en Movistar TV con contenido específico para niños y niñas (Ecuador).
- Soluciones de seguridad con funcionalidad de control parental: *Smart WiFi* (España), Vivo Play TV y Vivo Play App (Brasil).
- Otros servicios (antivirus, packs personalizados): Conexión Segura (España), *O2 Protect* (Alemania), Localizador Familiar (Argentina), Seguridad Dispositivo (España), Seguridad Total y *Premium McAfee* (Chile), Seguridad Total (Colombia), Seguridad Total y Conexión Privada Móvil (Argentina), McAfee Seguridad Digital y *Safe Connect* (Brasil), *McAfee Mobile Security Plus* y *Virgin Media Internet Security* (UK) y Protección McAfee (México).

Trabajo conjunto con nuestros proveedores

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

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

- **Mecanismos de protección a niños, niñas y adolescentes:** control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras, límites de uso de aplicaciones y dispositivos, etcétera.
- **Mecanismos de autocontrol**, conocidos como de bienestar digital, que permitan hacer un mejor uso de los dispositivos y ofrezcan opciones al usuario para reducir una posible dependencia.
- **Actualizaciones** de seguridad con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios a la vez que prolongan la vida útil de los dispositivos.
- **Funcionalidades** que ayuden al usuario a reducir las distracciones por un mal uso del móvil al volante (uso por voz, silenciado de notificaciones, etcétera).

Iniciativas de educación y sensibilización

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

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

- El portal **'Dialogando'** es una muestra de ello. La iniciativa, implantada en 10 operaciones de la Compañía, ayuda a la sociedad a reflexionar sobre el uso que hacemos de la tecnología en nuestro día a día gracias a los recursos que elabora un comité de expertos en educación digital y otras disciplinas.
- Asimismo, a través de ***'Blog ThinkBig'*** ahondamos en las temáticas relacionadas con el uso responsable de la tecnología que generan mayor interés entre nuestros *stakeholders*.

Objetivos en el uso responsable de la tecnología
Nos esforzamos en hacer de Internet un lugar más seguro a través del impulso de iniciativas formativas y de sensibilización en el que niños y mayores podamos sacar el máximo potencial de las herramientas digitales.

Asimismo, en Telefónica apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y servicios que ayuden a las familias a abordar con éxito el desafío del mundo digital.

Progreso en el uso responsable de la tecnología
A lo largo del año se llevaron a cabo numerosas iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: *grooming*, *sexting*, ciberacoso, brecha digital, violencia digital, tolerancia en Internet, bienestar digital, conducción responsable, fraude *online,* privacidad de datos, identidad digital, *fake news*, *eSports* y *gaming*, ocio digital, etcétera, con 9.902.501 personas impactadas. En las acciones colaboraron, entre otros, Club de Malasmadres, FAD, iWomanish, Movistar Riders, Faro Digital, RedPapaz, Sin Trata A.C., Internet Matters, Fundación Habla y Circuito radial 'FM Center'.

Iniciativas de sensibilización como #MyGameMyName2022 para luchar en contra del machismo en el *gaming* muestran la necesidad de seguir educando en el uso responsable, sano y positivo de la tecnología.

HITOS

- → Hemos presentado un "Manifiesto Rural", una propuesta para desarrollar redes rurales inclusivas y sostenibles.
- → Reforzamos la apuesta por la accesibilidad en nuestros productos y servicios. Movistar Plus+ aumenta su oferta de contenidos con triple accesibilidad, superando los 1.200.
- → Impulsamos nuevas campañas de sensibilización para fomentar el uso responsable de la tecnología y promover la inclusión digital de todos los colectivos.

2.11. Clientes

PUNTOS CLAVE

- En Telefónica, con nuestro Programa de Voz del Cliente, escuchamos de forma activa a nuestros clientes, para perfeccionar los procesos y construir una relación estable, basada en la confianza.
- Telefónica ha puesto en marcha un nuevo proyecto de transformación para evolucionar nuestras redes y operaciones con IA de modo que mejore tanto nuestra gestión como la experiencia de los clientes.
- La robustez de nuestra red, nuestros canales de atención y oferta adaptada han llevado a los clientes a mejorar su recomendación de la Compañía un año más, hasta situar el NPS en 30 puntos.

2.11.1. Visión

GRI 2-29, 3-3

La pandemia ha cambiado e intensificado algunas actividades que hubiesen tardado años en llegar de no haber sido por la crisis sanitaria y sus consecuencias. El nuevo contexto en el que nos encontramos ha multiplicado el comercio electrónico, el teletrabajo, la educación a distancia... En definitiva, la necesidad de una mayor y mejor conectividad.

A esto hay que añadir la actual crisis geopolítica que ha supuesto, entre otras, una escasez de recursos, una subida de precios, y un escenario donde toma cada vez más relevancia la ciberseguridad.

Telefónica juega un papel protagonista en todos estos aspectos y se esfuerza para dar respuesta a estas necesidades.

El cliente es uno de nuestros principales grupos de interés y **en Telefónica trabajamos para ofrecerle una experiencia diferencial,** actuando con **integridad, compromiso, sencillez y transparencia, para generar relaciones de confianza.**

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 comunicacio-nes

La experiencia de nuestros clientes, los planes de calidad para mejorarla y la medición de su satisfacción son aspectos estratégicos para Telefónica.

Uno de los temas más relevantes de nuestro análisis de materialidad es asegurar el **comportamiento responsable con el cliente.** En él hemos identificado, entre otros, la relación con el cliente y la adaptación a sus necesidades como temas que generan un doble impacto en la sociedad y en el valor de Telefónica.

Debemos estar siempre a la altura de las expectativas de nuestros clientes y construir una relación basada en la confianza.

A lo largo de este capítulo exponemos cómo abordamos este reto desde la experiencia de nuestros clientes, que medimos vía indicadores de reputación y de calidad.

Más información en el capítulo 1.4. Materialidad

2.11.2. Gobernanza

A la hora de abordar los temas de cliente lo hacemos con un doble diálogo, a nivel global y local, que asegure el compromiso de toda la Compañía y una estrategia común:

Órgano		Funciones	Periodicidad
Consejo de Administración		Aprobación del plan estratégico que incluye objetivos de NPS	Permanente
Comisiones del Consejo	Comisión de Sostenibilidad y Calidad	Seguimiento de los resultados y planes de calidad a nivel global y local	Mensual
		Supervisa y revisa el Plan de Negocio Responsable	
	Comisión de Auditoría y Control	Supervisa los resultados de las revisiones del proceso de medición y reporte del NPS.	Una vez al año
	Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Aprueba la retribución variable vinculada al NPS y el RepTrak, entre otros indicadores	Dos veces al año
Equipos de Calidad locales		Seguimiento, fijación de objetivos, aprobación de planes de calidad y mejora continua	Permanente

2.11.3. Políticas

Nuestras principales políticas y normativas de actuación interna relacionadas con el cliente son:

- **Principios de Negocio Responsable.** Definen la forma en la que debemos comportarnos con clientes, empleados, proveedores, accionistas y sociedad en general.

Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

- **Política Global de Seguridad.** Establece y regula las disposiciones generales y los principios rectores de las cuestiones de seguridad a las que hace referencia esta Política y que resultan aplicables a todas las empresas que integran el Grupo Telefónica.
- **Principios de Inteligencia Artificial.** Establece los pilares sobre los que se diseña, desarrolla y usa la IA.
- **Política Global de Privacidad.** Establece las directrices generales que Telefónica debe progresivamente implementar, en atención, no solo al necesario cumplimiento de los ordenamientos jurídicos vigentes en cada jurisdicción, sino también a estándares homogéneos y uniformes que configuren un planteamiento común y general a todo el Grupo en materia de privacidad.

Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y Seguridad

- **Normativa de Comunicación Responsable.** Establece unas pautas de actuación para Telefónica y nuestros empleados en torno a nuestros canales de comunicación y la generación de contenidos.
- **Política de Diversidad e Inclusión.** Promueve la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como entre todos los grupos demográficos presentes en la Compañía.

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

- **Política Global de Derechos Humanos.** Vela por el respeto y aplicación de derechos humanos sociales, económicos y culturales internacionalmente reconocidos.

Más información en el capítulo 2.15. Derechos Humanos

2.11.4. Riesgos y oportunidades

En un mercado altamente competitivo como en el que nos encontramos, mantener la **confianza** de nuestros clientes es vital para la sostenibilidad de nuestro negocio.

La **responsabilidad con el cliente** está plenamente integrada en el **mapa de riesgos** de la Compañía. El modelo de riesgos nos permite identificar las acciones o procesos de Telefónica que generan insatisfacción en nuestros clientes, y que pueden ser un riesgo que lleve al cliente a perder la confianza y/o a abandonar la Compañía.

Asimismo, esto nos permite abordar una mejora continua de nuestra operativa y, con ello, la **oportunidad** de construir una relación de confianza a largo plazo con nuestros clientes.

En 2022 se ha actualizado el modelo de riesgos relativo a la responsabilidad del cliente que aplicará la Compañía a partir de 2023.

2.11.5. Plan de acción y compromisos

Dentro del **marco del respeto a la privacidad y** garantizando el máximo nivel de **seguridad** en el tratamiento de la información y de los datos personales del cliente, **utilizamos el conocimiento** que tenemos **del cliente,** obtenido de los programas de Voz de Cliente, para **articular nuestra estrategia en torno a las palancas que mueven la satisfacción del cliente.**



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 su probabilidad de recomendación.

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.

Este indicador además se ha fijado como **objetivo** vinculado a la Confianza del Cliente, para la retribución variable de todos los empleados de la Compañía a corto plazo.

> Conectividad fiable, robusta y para todos

La Red es uno de nuestros principales activos.

El entorno cambiante en el que vivimos y la aceleración de la digitalización ha puesto de relevancia la **importancia de una Red robusta, estable y fiable.**

La conectividad articula el día a día de nuestros clientes y **nuestra estrategia pasa por ofrecer la mejor experiencia de Red.**

Por ello, Telefónica fija, como uno de los **objetivos** por los que medir nuestra relevancia con el cliente, su **satisfacción con el funcionamiento de la Red.**

Como ejemplo de nuestro compromiso en este sentido, Telefónica ha puesto en marcha el **Proyecto de transformación Modelo de Madurez de Experiencia de Cliente en nuestros principales mercados.**

El principal objetivo de este proyecto es evolucionar nuestras redes y operaciones a un nivel avanzado de madurez CEM *(Customer Experience Management).*

El nivel máximo haría posible en un futuro que:

- Las acciones para mejorar la experiencia de cliente se tomen en base al resultado del análisis de los datos.
- Las inversiones en tecnología se basen en datos de la experiencia del cliente.
- Usemos la IA y los algoritmos de *machine learning* para acelerar la automatización y así anticiparnos a los problemas de calidad de los clientes antes de que estos ocurran.

Para ello se ha definido un marco de Madurez CEM con seis dimensiones (Estrategia, Experiencia de Cliente, Cultura, Operaciones, Tecnología y *Data)* y cinco niveles de Madurez, que determinan un índice de Madurez, el principal KPI para medir nuestro progreso en esta transformación.

Para avanzar, contamos con un *roadmap* de iniciativas de mejora en torno a estas dimensiones, entre otras:

- Lanzamiento de planes de comunicación, reconocimiento y formación de *Customer Experience.*
- Lanzamiento de una unidad transversal de *Customer Experience.*
- Avanzar en la definición de modelos de *Customer Experience* hacia los *persona models.*

- Avanzar con la implementación del SOC *(Service Operation Center)* para evolucionar en automatización y en la resolución proactiva de fallos de servicio.

> Oferta comercial adaptada

En Telefónica construimos la **oferta** de productos y servicios **adaptada a las necesidades de nuestros clientes,** mejorando y ampliando la propuesta para fortalecer la relación. Además, la oferta está alineada con los requerimientos de sostenibilidad que aplica la Compañía en torno a la accesibilidad, ética e impacto social positivo tanto en el entorno como en la salud del cliente.

Más información en el capítulo 2.14. Contribución e impacto en las comunidades

De este modo, a los servicios tradicionales de conectividad y comunicaciones se han unido servicios digitales de TV y contenidos, servicios en la nube, Internet de las Cosas, etcétera, así como servicios profesionales de seguridad, *big data* e IT, entre otros.

Telefónica continúa mejorando su oferta en el **segmento residencial** en busca de diferenciación respecto a sus competidores, ampliando su porfolio de servicios mediante el lanzamiento de ecosistemas digitales de seguridad, de salud y de energía, entre otros.

En el **segmento de empresas** proporcionamos una oferta integrada con la que aceleramos la implementación de la tecnología a través de nuestros servicios de ciberseguridad, *cloud,* IoT, *big data,* Inteligencia Artificial y *blockchain*, soluciones tecnológicas y de acompañamiento para la transformación de los negocios.

Con el fin de ayudar a nuestros clientes a incorporar **criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra,** para que puedan contribuir en la transición hacia una sociedad más sostenible, Telefónica cuenta con el sello **Eco Smart,** que identifica los beneficios ambientales que generan nuestros P&S.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

Índice de Salud de Cliente (ISC)

En línea con lo anterior, en España implantamos un nuevo modelo que busca la excelencia en los productos y servicios que prestamos a los clientes, desde la etapa inicial del desarrollo hasta su mantenimiento una vez en el mercado. Con el Índice de Salud de Cliente (ISC), buscamos que los servicios se adapten a las necesidades de los clientes. Enlaza con el Diseño Responsable de productos y servicios con el objetivo de que los servicios se desarrollen con foco en el cliente para que haya las mínimas incidencias posibles en todo el ciclo de vida.

La voz del cliente, recogida en las encuestas, retroalimenta este ISC. Nuestra meta es que todos nuestros productos y servicios tengan un ISC superior al 90% y para aquellos que no lo alcanzan se definen iniciativas de corrección antes del lanzamiento al mercado.

> Experiencia diferencial

La forma en la que nos relacionamos con nuestros clientes en nuestros puntos de contacto es sin duda uno de los principales aspectos en los que podemos **ofrecer una experiencia diferencial.**

Esa relación tiene que estar regida por la accesibilidad, la omnicanalidad, la transparencia y la facilidad.

En este sentido, utilizamos el ***Customer Effort Score*** (CES), métrica que mide la facilidad con la que nuestros clientes resuelven sus gestiones a través de nuestros canales de atención, con el propósito de evaluar además el proceso de transformación digital de nuestros puntos de contacto. Nos fijamos objetivos anuales por país y a nivel compañía.

Por otro lado, el **Índice de Satisfacción del Cliente** (ISC), resultado de la pregunta de satisfacción realizada en las encuestas transaccionales (que se realizan al final de cada contacto), se utiliza para la gestión/remuneración de los proveedores de atención.

Código Ético de llamadas comerciales

En 2022 Movistar, Orange, Vodafone, Grupo MASMOVIL y Euskaltel refuerzan el acuerdo que alcanzaron en 2010 con el objetivo de intensificar el control y aumentar las garantías de los consumidores.

Con el propósito de ofrecer a los consumidores una protección actualizada a los hábitos de la sociedad actual y una mayor transparencia en las prácticas de venta, los cinco grandes operadores han firmado un nuevo Código Deontológico que refuerza el alcanzado en 2010 y que actúa como mecanismo de autorregulación para que los clientes cuenten con todas las garantías a la hora de contratar sus servicios. Esta iniciativa es un primer punto de partida, abierta a que otras operadoras se sumen también al acuerdo.

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, acometemos entre otras medidas 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,* redes sociales, tiendas y 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	Secretaria de Estado para el Avance Digital/CNMT	https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio
Alemania	Bundesnetzagentur	https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2021.pdf?__blob=publicationFile&v=5
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/reclamacoes
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	http://datosabiertos.enacom.gob.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaria de telecomunicaciones (SUBTEL)	https://www.subtel.gob.cl/ https://www.sernac.cl/portal/617/w3-channel.html
Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRC)	https://www.postdata.gov.co/dataset/quejas-de-servicios-de-comunicaciones
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	https://serviciosanaliticos.osiptel.gob.pe/MicroStrategy/asp/Main.aspx?hiddensections=header%2Cpath%2CdockTop%2CdockLeft%2Cfooter&Server=SRVBI&Project=OSIPTEL+BI&Port=0&evt=3140&src=Main.aspx.3140&documentID=D39628EA437893896BD8CFB2A3FA49CC&hiddensections=header%2Cpath%2CdockTop%2CdockLeft%2Cfooter
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	https://regulatorios.movistar.com.ec/regulacion-legal/1398/bacon-261-par%C3%A1metros-de-calidad-general-oct---dic-2022
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	http://sais.conatel.gob.ve/ http://www.conatel.gob.ve/reclamos/
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) Procuraduría Federal del Consumidor	http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario https://datos.profeco.gob.mx/datos_abiertos/#

> Programa de Voz del Cliente

La transformación digital de Telefónica ha contribuido a la **expansión y automatización de la escucha activa del cliente como herramienta de gestión.**

Nuestros principales negocios tienen en funcionamiento herramientas de escucha del cliente en los principales puntos de contacto. Esto ha permitido:

- El levantamiento de los procesos más sensibles y los 'puntos de dolor' en los que actuar de forma inmediata para mejorar estos procesos y la experiencia de cliente.
- La 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, con un doble enfoque de valoración cuantitativa y cualitativa. Esta información ayuda a cambiar y mejorar no solo internamente, ya que se pone 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.

Este proceso, *close the loop*, no busca solo dar respuesta inmediata a la incidencia planteada por el cliente tras su interacción en alguno de nuestros canales de contacto, sino también utilizar la información recogida como *input* para priorizar mejoras estructurales en los procesos de la Compañía, evitando así que esa incidencia afecte en el futuro a otros clientes.

Más adelante, permitirá además pasar de un planteamiento reactivo en la experiencia de cliente, a una actuación proactiva, adelantándonos a las necesidades del mismo.

> Seguridad y protección de los datos del cliente

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 estemos vinculados.

Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y seguridad

2.11.6. Progreso en 2022

GRI 3-3

NPS resultados, evolución y motivos

Desde todas las operadoras de Grupo Telefónica, realizamos mensualmente encuestas relacionales 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. Y 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 su probabilidad de recomendación.

Este indicador además se ha fijado como objetivo vinculado a la confianza del cliente, para la retribución variable de todos los empleados de la Compañía a corto plazo.

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.

Resultados 2022

En el ejercicio 2022, el cálculo global se realizó con los resultados obtenidos en nuestras operaciones de España, Alemania, Brasil e Hispanoamérica.

La solidez de nuestras redes, la adaptación de nuestra oferta a las necesidades de los clientes y el esfuerzo por facilitar las gestiones en nuestros canales de contacto han incrementado la confianza de nuestros clientes, lo que se traduce en un aumento de la recomendación en los mercados de España, Alemania, Brasil e Hispanoamérica, respecto a 2021, pasando de 26 (cierre reportado 27) a 30. Cerramos así 4 puntos por encima del año anterior y superamos nuestro objetivo anual.

NPS Grupo Telefónica

2021[1]	2022
26	30

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

[1] Dato reportado en 2021: 27.

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

NPS Grupo Telefónica (por segmento)

	2021	2022
B2C	19	23
B2B	55	58

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

Mejoramos 4 puntos respecto al cierre proforma de 2021 en el **segmento B2C,** y **3 puntos** en el **segmento B2B.**

A estos resultados contribuyen, entre otros, la oferta adaptada y acciones llevadas a cabo tras la escucha activa en los programas de Voz de Cliente de cada operadora, de los que se citan algunos ejemplos y magnitudes más adelante.

> 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 las palancas y definir planes de reputación concretos y ejecutables adaptados a cada país. Por ejemplo, en el caso de España, cada director territorial toma acciones bajo su ámbito de competencia relacionadas con temas comerciales, de comunicación y relación con la sociedad.

En 2022 incluimos factores que nos permiten conocer cómo se percibe a la Compañía en temáticas ESG (ambientales, sociales, gobernanza), ya que cada vez tiene mayor relevancia la adecuada gestión de los mismos tanto para las empresas como para sus diferentes grupos de interés de cara a construir reputación.

La reputación es un indicador que también forma parte de la remuneración variable de nuestros empleados desde 2019.

Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

En 2022, la **puntuación consolidada de RepTrak Pulse®** estaba formada por los resultados de Alemania, Brasil y España, con un resultado de 67 puntos sobre una escala de 100.

Nuestra aspiración a largo plazo es tener una reputación por encima de los 70 puntos, igual que otros sectores como *retail,* automoción o alimentación y bebidas. Estas industrias han sabido entender las expectativas de la sociedad y darles una satisfacción superior a la que consiguen otras, un objetivo básico de Telefónica. Así, superando la barrera de los 70 puntos, nuestra Compañía demostraría que el público la reconoce con una reputación fuerte, lo que significa que confían, admiran y nos respetan.

> Programas Voz del Cliente

Nuestras principales operaciones utilizan la misma metodología, lo que repercute positivamente en la compartición de mejores prácticas entre nuestras operaciones.

En todos los casos se trabaja con información anonimizada. Se actualiza tras cada interacción y está disponible *online* y desde cualquier dispositivo, para cualquier área de la organización.

España

En su primer año de funcionamiento, el programa ha permitido lanzar más de 17 millones de cuestionarios, de los que se han recibido cerca de 3 millones de respuestas.

De ahí se obtiene información sobre diversos KPI relevantes, como son la satisfacción con el proceso, con el canal y con el técnico, el funcionamiento, las prestaciones, los dispositivos, etcétera, así como preguntas abiertas donde el cliente puede expresar libremente su opinión con la gestión. Estas respuestas se analizan y clasifican mediante técnicas de IA para la toma de decisiones y la mejora continua de la atención.

La gestión de clientes insatisfechos a través del *close the loop* permite la conversión de casi un 70% de clientes a satisfechos.

Todos los niveles de la organización interna de Telefónica –desde las áreas que trabajan con los canales de atención, hasta el Comité de Dirección, y nuestros proveedores– tienen acceso a la herramienta de Voz del Cliente, lo que les permite tomar acciones orientadas a mejorar la satisfacción de los clientes de Movistar.

Alemania

Utiliza su herramienta de voz del cliente como termómetro en 25 *customer Journeys* y puntos de contacto, además de estudios *ad hoc* para medir, por ejemplo, la experiencia de usuario o cómo es recibido el lanzamiento de un producto o una campaña. En total, registra cerca de 1,2 millones de resultados al año.

Además de recoger la recomendación del cliente (NPS) y los motivos por los que recomienda o no, para analizar la causa raíz, se miden otros indicadores como el *Customer Effort,* el porcentaje de contactos *unfriendly*, la percepción de la red, la marca y el precio.

Se realizan 5.000 llamadas al mes para contactar con clientes detractores, principalmente, para realizar el *close the loop*, lo que se refleja en un incremento significativo del NPS.

Se han creado herramientas analíticas avanzadas para analizar la información recogida, lo que permite detectar tanto los puntos débiles como las fortalezas en nuestra relación con el cliente, para llevar a cabo los cambios

estructurales necesarios para corregir los primeros y consolidar las segundas.

En definitiva, **desde el lanzamiento del programa en 2019 el NPS relacional ha aumentado alrededor de 20 puntos.**

Brasil

La Compañía puso en marcha su programa de Voz del Cliente ADN Vivo en 2017. La plataforma, accesible desde 2022 para toda la plantilla de Vivo, desde la primera línea hasta el comité ejecutivo, recibió más de tres millones de respuestas a través del programa ADN Vivo, permitiendo captar la voz del cliente de forma simple y ágil, para añadir valor a los procesos y servicios y mejorar la experiencia.

A través del programa ADN Vivo Betas, alineado con la cultura digital colaborativa de la Compañía, se dio especial relevancia a aquellos que están en primera línea de atención, poniéndolos en contacto con los equipos de negocio, ya que aportan a la discusión empresarial la experiencia de quienes trabajan directamente con el cliente.

A través de *ADN Solve* (Programa de *close the loop)* se tramitaron más de un millón de gestiones. Esta gestión mereció el **Premio Customer Centricity World Series, en la categoría *Complaint Handling*.** Este premio valora que, tras la resolución de una reclamación, no solo se consigue transformar clientes detractores en promotores, sino también reducir la tasa de *churn,* o implantar soluciones estructurales en los procesos afectados. **La tasa de resolución del proceso fue del 75% y la reducción del *churn,* de un 60%.**

Gracias a esta escucha activa, en el segmento de pymes de Brasil hemos identificado los 'puntos de dolor' que impactaban negativamente en la experiencia del cliente, poniendo en marcha iniciativas de mejora en los tiempos de tramitación, la comunicación con el cliente, la autogestión y la logística.

Como consecuencia:

- Se mantiene un crecimiento sostenido del NPS a lo largo del año 2022 y con un diferencial positivo respecto a 2021.
- El ISC del proceso de facturación mejora frente a la tendencia negativa del año pasado.
- Se han reducido las peticiones de los clientes por disconformidad con la factura: un 16% en el servicio móvil y un 12% en el fijo.
- Los clientes han reclamado en esas disconformidades por factura 24,5 MM de reales menos este año en móvil y 3 MM menos de reales en fija.

> Oferta

La demanda de una oferta adaptada a las necesidades de nuestros clientes es una de las lecciones aprendidas de estos programas de Voz del Cliente.

En **España** se lanzó miMovistar. Una nueva experiencia en la que el cliente puede contratar, configurar y gestionar aquello que necesita en cada momento y que verdaderamente va a usar. De este modo, el cliente tiene el control para configurar su oferta, eligiendo entre un **universo de opciones** pensadas para hacer su vida mejor. Es el cliente el que decide lo que más le conviene.

Alemania lanzó *O2 Grow,* la primera tarifa del país que crece automáticamente cada año sin subir de precio (cada año los clientes disfrutan de + 10 GB mensuales gratis). Se responde así a la necesidad del cliente de disponer cada vez de más datos y desde un mayor número de dispositivos, sin tener que pagar más.

Además, con *Testkarte,* los clientes pueden probar nuestra red (cobertura de voz y datos) 30 días gratis antes de tener que decidir si quieren contratar con nosotros. Esto supone una posibilidad excelente para verificar si el producto cumple con las expectativas y necesidades del cliente, evitando así una mala experiencia posterior a la compra. Y con *Flex for free,* los clientes tienen un contrato flexible sin permanencia y sin coste adicional.

> Reclamaciones

Más información en el capítulo 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

En España y Brasil, además de los canales habituales, disponemos de oficinas para atender reclamaciones en segunda instancia.

Servicio de Defensa del Cliente (España)

La resolución satisfactoria de las reclamaciones es un aspecto fundamental para Telefónica. Escuchar a los clientes y resolver las quejas tiene una influencia decisiva tanto en los índices de satisfacción, como en la recomendación de los servicios por parte de estos. Por ello, Telefónica cuenta con equipos dedicados exclusivamente a atender cualquier reclamación, ya sea por teléfono, email o correo ordinario.

En este marco de compromiso de calidad con sus clientes, Telefónica sobresale como la única operadora de telecomunicaciones en España que, desde el año 2006, cuenta con una segunda instancia para la gestión de reclamaciones. Se trata del Servicio de Defensa del Cliente (SDC), un área independiente del negocio que Telefónica pone a disposición de sus clientes para acudir como instancia superior de reclamaciones en caso de no haber recibido una respuesta satisfactoria por parte de la primera línea de atención al cliente. Las resoluciones del SDC están basadas en criterios de equidad e independencia y son vinculantes para la Empresa.

Durante el ejercicio 2022, el SDC puso especial énfasis en los casos de *renting* de dispositivos asociados a paquetes convergentes, afectados además desde el 29/10 por el cambio de condiciones contractuales derivado de la nueva legislación para el sector de telecomunicaciones. Además, fruto de la escucha proactiva y del análisis de los casos reclamados, el SDC identifica oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones de las empresas del Grupo poniéndolos en conocimiento del Comité de Experiencia de Cliente con vistas a una mejora de los

procesos internos para incrementar la satisfacción de los clientes.

Desde mediados de 2020, la Compañía está potenciando la entrada de reclamaciones *online,* en aras de la digitalización y la sostenibilidad ambiental, dejando la comunicación en papel, para casos donde la necesidad obligue a realizarla por este medio y existan sectores de población que no pueden quedar desatendidos (personas de edad avanzada, carentes de medios, etcétera).

En cuanto a los principales indicadores de actividad, el SDC recibió 3.264 escritos de clientes solicitando su actuación, admitiéndose a trámite el 70% de los casos. Las resoluciones emitidas favorables para el cliente fueron el 86% del total.

Ouvidoria (Brasil)

Vivo tiene un canal para resolver las reclamaciones de los clientes en segunda instancia, para dar asistencia a aquellos que ya han utilizado otros canales de servicio y no han visto resueltos sus problemas. El canal pretende transformar cada queja en una historia, que retroalimente a toda la organización en busca de la mejor experiencia del cliente con nuestros servicios. Su misión es representar los intereses de los clientes dentro de la Empresa, actuando con imparcialidad en el análisis y tratamiento de las reclamaciones recibidas, así como en la revisión de los procesos internos.

A la *Ouvidoria* pueden dirigirse todos los clientes del operador que tengan o hayan tenido servicios Vivo.

En 2022 la *Ouvidoria Vivo* se transformó, aumentando su capacidad de atención y, como resultado, atendimos un 37% más de llamadas. Este cambio tenía como objetivo resolver más rápidamente las reclamaciones de los clientes y, como resultado, las reclamaciones en Anatel (Agencia Reguladora de Telecomunicaciones de Brasil) se redujeron en un 30% frente a 2021.

HITOS

- **Hemos adaptado nuestra oferta a las necesidades del cliente, con el lanzamiento de propuestas comerciales como *O2 Grow* en Alemania o *miMovistar* en España.**
- **Hemos implantado un programa de Voz del Cliente en nuestras principales operaciones.**
- **Logramos resultados históricos de NPS.**

2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

PUNTOS CLAVE

- Telefónica ha mantenido un óptimo nivel de disponibilidad y calidad de red en un contexto de incremento de tráfico interanual del 20-30%.
- Todas nuestras estaciones base cumplen con los límites de emisiones radioeléctricas establecidos por la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP).
- 100% de los dispositivos que comercializamos cumplen tanto los estándares internacionales como las legislaciones locales de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

2.12.1. Visión

En Telefónica tenemos una gran capacidad para influir y aportar valor al desarrollo socioeconómico a través de los productos y servicios que ofrecemos. Nuestras soluciones tecnológicas y nuestras redes de comunicación pueden generar un gran impacto positivo tanto en la sociedad (ver capítulo 2.10. Inclusión digital), como en la protección del medioambiente (ver capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde).

Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

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

Destacamos nuestras líneas de trabajo en los siguientes ejes:

- **Calidad y disponibilidad de red:** nuestra responsabilidad es garantizar la máxima velocidad de acceso y capacidad de transmisión de información, las 24 horas del día desde cualquier dispositivo y lugar y en cualquier situación.
- **Campos electromagnéticos:** en todas nuestras estaciones base cumplimos los límites de exposición de emisiones radioeléctricas establecidas por la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP), organización sin ánimo de lucro que actúa como colaborador oficial de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Así, garantizamos unos niveles de exposición totalmente seguros.
- **Seguridad en nuestros productos:** realizamos un minucioso trabajo para garantizar la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad de nuestros productos.

2.12.2. Riesgos y oportunidades

La tecnología ha demostrado ser una herramienta muy valiosa para abordar los grandes problemas sociales y ambientales que deben ser gestionados y minimizados.

Desde Telefónica estamos plenamente conscientes y trabajando en esta dirección destinando recursos y tiempo de gestión para asegurar un uso responsable de la tecnología (ver capitulo 2.10. Inclusión digital).

Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital

Igualmente, la tecnología genera oportunidades y sobre una red de calidad se pueden desarrollar soluciones digitales innovadoras (por ejemplo, servicios en la nube, Internet de las Cosas, *big data*, etcétera), que también contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas.

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

Garantizar la disponibilidad y calidad de red también en zonas más remotas (no conectadas o con conexión deficiente) ayuda a captar nuevos clientes y contribuye al desarrollo social y económico de dichas zonas.

Por otro lado, existen riesgos ante una conectividad deficiente. Una empresa de telecomunicaciones que no puede garantizar la disponibilidad y calidad de la red no va a sobrevivir en el mercado.

No solo es un riesgo para Telefónica, sino también para la sociedad. La conectividad de calidad es uno de los motores clave para el progreso. Es decir, sin disponibilidad/calidad de red, las personas no tienen acceso a la información, a contenidos educativos, a oportunidades de empleo o de desarrollo empresarial.

En cuanto a los **campos electromagnéticos,** como riesgo existe la posibilidad de reactivación de *fake news* sobre el 5G a través de los medios digitales, lo que supone un riesgo a la desinformación en cuanto a la percepción de la seguridad de las redes de telefonía móvil en la población. La experiencia sobre esta situación nos ha enseñado a detectar con mayor facilidad y anticipación las noticias falsas y colaborar para dar una respuesta unánime a las asociaciones, instituciones e industria del sector.

Vemos claramente como oportunidad la buena acogida por parte de la Unión Europea de la publicación de los límites de exposición de la Comisión Internacional de Protección contra las Radiaciones no Ionizantes (ICNIRP). Esto favorecerá un mayor alineamiento normativo en cuanto al despliegue del 5G y a los límites de exposición a radiofrecuencias aconsejados por la comunidad científica.

También debemos destacar el valor que tiene para la Empresa ofrecer servicios confiables que garantizan la seguridad y salud de nuestros clientes y que ofrecen unos niveles máximos de calidad.

Para Telefónica, la experiencia que un cliente tiene cuando utiliza nuestros servicios a través de nuestros dispositivos es crítica, y para ello, hemos de asegurar que nuestros dispositivos sean seguros para la salud y fiables, no contengan materiales nocivos ni substancias peligrosas. Y aún vamos más allá, **asegurando que cumplen con los estándares internacionales y las regulaciones locales y que los materiales utilizados en toda la cadena de suministro no provienen de países conflictivos.**

El riesgo que tenemos en cuanto a **seguridad en nuestros productos** es que algún proveedor no cumpla con nuestros estándares de seguridad y calidad. Para minimizarlo, certificamos nuestros dispositivos y optimizamos su respuesta en nuestros mercados, gestionamos su ciclo de vida y realizamos inspecciones y controles de calidad de nuestros productos. Además, en aquellos que desarrollamos nosotros, auditamos directamente las instalaciones en las que se producen; y en los que no, aseguramos la calidad en la venta en nuestras tiendas, priorizando las características más relevantes o de interés para el cliente, como el rendimiento o la conectividad que ofrecen, y mostrando cuán sostenible es a través de la puntuación otorgada por el Eco Rating.

Los operadores estamos al final de la cadena de suministro, muy cerca del usuario final, y esto es una gran oportunidad, que en Telefónica aprovechamos considerando a nuestros clientes la parte principal, el centro de todos nuestros desarrollos, llegando directamente a ellos con nuestros dispositivos y atrayéndolos con servicios innovadores de última generación, empleando las más nuevas tecnologías y capacidades que la red nos ofrece.

2.12.3. Calidad y disponibilidad de la red

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

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

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

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

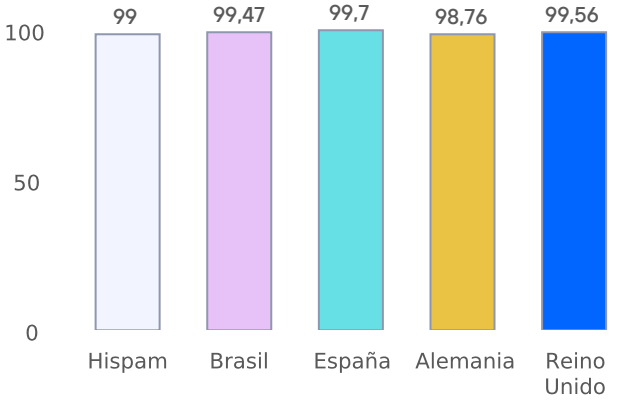
Para asegurar la calidad y el servicio ofrecido realizamos una **evaluación y monitorización continua de las comunicaciones fija y móvil,** lo que nos permite garantizar en todo el momento la disponibilidad de nuestro servicio y dar respuesta inmediata a posibles incidencias que surjan.

Nuestro compromiso con la disponibilidad y calidad de red se vio más reforzado que nunca durante la crisis global provocada por el COVID-19. El tráfico que soportaron nuestras infraestructuras sufrió **incrementos**

superiores al 50% en los peores momentos de la pandemia, en comparación con el tráfico registrado años anteriores en las mismas fechas.

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

Disponibilidad de red durante el año 2022

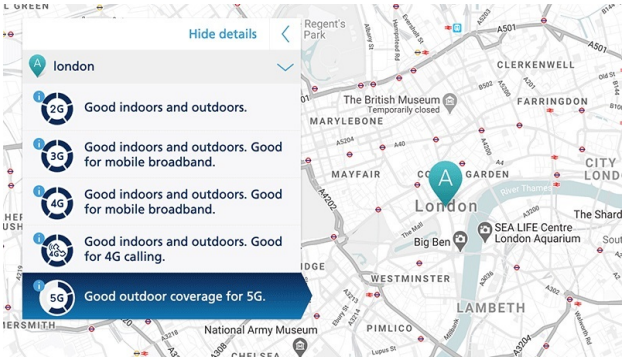


Red fija/móvil en Brasil y España. Red móvil en Alemania y Reino Unido.

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

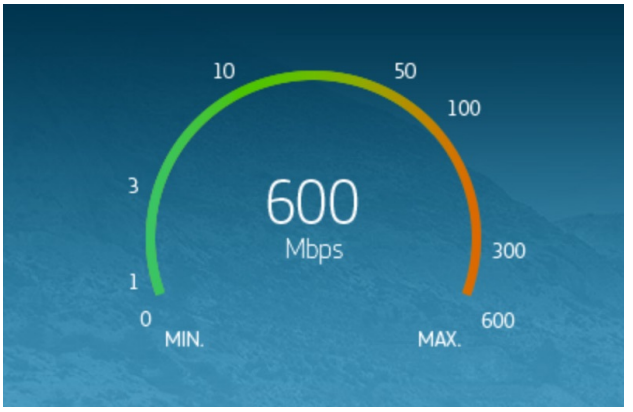
Por otro lado, **somos transparentes** y publicamos periódicamente información sobre la calidad de nuestro servicio. De esta forma, facilitamos a través de nuestros portales la comprobación *online* del **estado de la red en tiempo real.**

Ejemplo de estado de red en tiempo real de VMED O2 UK



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

Movistar Test de Velocidad



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

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

Progreso

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

En 2022, continuamos reportando el conjunto de los servicios (voz, datos y televisión), tanto para la red fija como para la red móvil de Telefónica España.

Del análisis de los indicadores de frecuencia y duración media de las interrupciones (TC-TL-550a.1), se concluye que **la disponibilidad de servicio fue superior al 99,9%** - a pesar de un incremento de tráfico interanual elevado de más de 20-30 %.

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

Situaciones críticas por países

ALEMANIA (LOCAL) Junio de 2022	
Crisis	**Interrupción del servicio de datos móviles, conexiones a internet y roaming en todo el país**
Tipo de crisis	Fallo servicio de datos móviles.
Impacto	Los usuarios no pudieron acceder a los servicios de 4G y 5G, durante 35 minutos. Como consecuencia se sobrecargaron los servicios 2G, impidiendo la correcta prestación del servicio. Además los clientes de red fija no podían realizar llamadas.
Actuaciones	Se restableció el servicio tras un aumento en la capacidad del Home Subscriber Server (HSS).

ALEMANIA (LOCAL) Noviembre de 2022	
Crisis	**Interrupción del servicio de datos móviles en todo el país**
Tipo de crisis	Sobrecarga del sistema tras un corte de energía en el enrutamiento IP producido por un incorrecto cableado de alimentación.
Impacto	Los usuarios no podían realizar llamadas a través de la red 4G, VoWiFi, ni a través de la red fija. Como consecuencia se sobrecargaron los servicios 2G, impidiendo la correcta prestación del servicio. Esta incidencia tuvo una duración de 3 horas para la red fija y 6 horas para la red móvil.
Actuaciones	Se implementó mediante *software* un mecanismo de control de sobrecarga en las centrales de telefonía móvil.

BRASIL (LOCAL) Julio de 2022	
Crisis	**Interrupción del servicio de datos móviles en el estado de Roraima**
Tipo de crisis	Fallo de servicio de datos móviles.
Impacto	Caída del 100% en el tráfico de datos 2G, 3G y 4G durante 3 horas y 5 minutos en el estado de Roraima, por indisponibilidad simultánea de las 2 redes que dan servicio a Roraima.
Actuaciones	Se estabilizó el servicio tras la recuperación del cable óptico de una de las redes (tramo entre Boa Vista y Manaus).

CHILE (LOCAL) Marzo de 2022	
Crisis	**Interrupción del servicio de datos móviles en todo el país**
Tipo de crisis	Fallo del servicio de datos móviles.
Impacto	Interrupción del servicio móvil 3G debido a una sobrecarga en la red, provocando bloqueos de circuitos que afectaron a centros de conmutación móviles (MCS).
Actuaciones	Se implementó mediante *software* un mecanismo de control de sobrecarga en la centrales de telefonía móvil.

ESPAÑA (LOCAL) Febrero de 2022	
Crisis	**Problemas de emisión y recepción de llamadas para clientes corporativos en todo el país**
Tipo de crisis	Fallo en el *software*.
Impacto	Mala calidad y temporizaciones en la emisión y recepción de llamadas para clientes corporativos durante tres horas.
Actuaciones	Servicio recuperado tras reiniciar uno de los balanceadores, aprovechando para realizar limpieza de las conexiones, quitando tráfico TNI para evitar saturaciones.

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

Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y seguridad

Indicadores SASB

		2022
TC-TL-520a.2[1]	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	- FTTH 600: 615,925 Mbps - FTTH 1000: 911,302 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	- 4G: 45,93 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED FIJA: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	- FTTH 600: 615,925 Mbps - FTTH 1000: 911,302 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
	RED MÓVIL: velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	- 4G: 45,93 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
TC-TL-550a.1[1]	RED FIJA: frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente).	1,90
	RED MÓVIL: frecuencia media de interrupción del sistema (interrupciones por cliente).	25,25
	RED FIJA: duración media de la interrupción del cliente (horas por cliente).	3,38
	RED MÓVIL: duración media de la interrupción del cliente (horas por cliente).	0,03

Más información en el capítulo 2.21. Anexo: Tabla de cumplimiento SASB

2.12.4. Campos electromagnéticos

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

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

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

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

> El estándar 5G

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

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

> Compromiso con la investigación

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

[1] Datos correspondientes a Telefónica España.

En Telefónica seguimos de cerca estas iniciativas. En concreto, Telefónica España colabora con el proyecto de investigación Emerge-5G, 'Metodologías de Campos Electromagnéticos para Casos de Uso 5G'. Su principal objetivo es el desarrollo de nuevos métodos y directrices para la evaluación de la exposición a los diferentes casos de uso novedosos previstos en las redes de comunicación 5G.

Progreso
En 2022 realizamos 46.861 mediciones en nuestras estaciones base.

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

2.12.5. Seguridad y salud en nuestros productos

GRI 416-1, 416-2

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

Por eso aplicamos todos los protocolos necesarios, con el fin de asegurar que el 100% de los dispositivos que comercializamos, que representan el riesgo más significado en la salud y la seguridad de nuestros clientes, **cumplen tanto los estándares internacionales como las legislaciones locales de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.**

Estos certificados afectan de una forma u otra a la calidad, la seguridad y la experiencia de usuario de los clientes y, en muchos casos, vamos más allá de lo que exige la ley.

En concreto, en Telefónica pedimos a los proveedores de dispositivos móviles **el certificado de RoHS** *(Restriction of Hazardous Substances, European Directive 2015/863* o versión 3), que restringe el uso de ciertas sustancias peligrosas (plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB, PBDE...) en aparatos eléctricos y electrónicos y el **SAR** *(Specific Absortion Rate)* de los terminales, asegurando que en ningún caso presentan un peligro para la salud de nuestros clientes. También pedimos que los dispositivos que comercializamos cuenten con el certificado **GCF** *(Global Certification Forum),* que garantiza la correcta funcionalidad de la conexión con la red móvil –incluyendo las llamadas de emergencia–.

Sobre el resto del equipamiento desplegado en entorno residencial asociado a los accesos de red fija *(routers* - HGUs, amplificadores– repetidores *WiFi,* Movistar Home, etcétera), cumplimos con todos los estándares internacionales comunes que también aplican a este tipo de dispositivos, como puede ser el **marcado CE** o el ya mencionado **RoHS.**

Pero, además, vamos un paso más allá en nuestro compromiso con la seguridad de nuestros productos, gracias a las inspecciones que se realizan como parte de todo el proceso de desarrollo. De este modo, garantizamos la calidad de los componentes, la utilización de materiales no dañinos, etcétera. Para ello realizamos lo que se conoce como inspección de *batch* de fabricación *(Pre-Shipment Inspection),* que incluye:

- Principales componentes utilizados (validación del BoM).
- Validación de versión de *Firmware* implementado.
- Verificación de etiquetas, manuales, cables y PSU.
- Verificación de versión de PCBA utilizada.
- Verificación de *housing* utilizado.

Destacar que las verificaciones de las versiones de *Firmware* implementado, el empaquetado y el *housing* de los equipos se realizan también en las áreas logísticas de cada uno de nuestros países.

Progreso
En 2022 no se detectó ningún incumplimiento en estas materias en ninguna región.

HITOS

- → **Disponibilidad de red superior al 99,9% a lo largo del año.**
- → **Colaboramos con el proyecto de investigación Emerge-5G para el desarrollo de metodologías de evaluación de exposición de campos electromagnéticos en nuevos casos de uso 5G.**
- → **Cumplimos con los niveles de emisiones establecidos por ICNIRP incluso en países que no cuentan con regulación propia.**
- → **100% de los dispositivos que comercializamos cumplen estándares internacionales y legislaciones locales en nuestros mercados.**

2.13. Innovación sostenible

GRI 3-3

PUNTOS CLAVE

- Hemos invertido más de 700 millones de euros en I+D e impulsamos la innovación interna y el ecosistema emprendedor para mantener nuestra posición competitiva y contribuir al desarrollo socioeconómico.
- Evolucionamos nuestra tecnología y modelo operativo, aprovechando todos los avances tecnológicos para conseguir la mejor experiencia de cliente sobre la base de infraestructuras sostenibles, eficientes y seguras.
- Estamos entre las 50 primeras empresas europeas por inversión en I+D, que se evidencia en una cartera de 344 patentes y 9 modelos de utilidad.

2.13.1. Visión

Telefónica ha sido reconocida desde sus orígenes como una empresa innovadora. Entendemos la innovación como la capacidad de anticiparnos al futuro, de comprender las necesidades y retos de la sociedad, de nuestros clientes y de ser capaces de construir una organización que fomente una cultura que impulse la transformación y el emprendimiento.

La innovación es una pieza estratégica que permite tanto desarrollar soluciones y productos que aborden los retos sociales y ambientales, como transformarnos para convertirnos en una empresa que genera un mayor impacto positivo.

La innovación es una pieza estratégica que nos permite desarrollar soluciones que aborden los retos sociales y ambientales.

Para lograr estos objetivos abordamos dos modelos de trabajo; un modelo basado en innovación incremental, con mejoras continuas de tecnologías existentes para adaptarla a las nuevas demandas sociales, como por ejemplo hacerlas más eficientes y verdes. Y un segundo modelo centrado en la innovación disruptiva con el desarrollo de nuevos productos o modelos de negocio que transforman o alteran el mercado y contribuyen a generar un impacto social o ambiental positivo.

Estos modelos se traducen por un lado en la actividad desarrollada internamente por la organización de forma transversal desde las unidades de innovación estratégica, unidades de negocio comercial o las áreas de red y sistemas, y también en el fomento del ecosistema externo de emprendimiento y *startups* para aprovechar la innovación desarrollada fuera de la Compañía.

2.13.2. Gobernanza y políticas

El principal marco que recoge nuestro compromiso con la innovación consta en nuestros Principios de Negocio Responsable, el código ético de la Compañía, que en su apartado quinto refleja nuestra apuesta por una innovación, desarrollo y uso responsable de la tecnología.

Como la innovación es un proceso transversal en toda la organización, no existe una gestión centralizada y una gobernanza exclusiva de todos los procesos que implica. Sin embargo, sí existen una serie de estructuras organizativas internas que impulsan y lideran los diferentes aspectos claves y está constituida una **Comisión de Estrategia e Innovación** que asesora y proporciona apoyo en todas las cuestiones relacionadas con la innovación.

Las principales áreas dentro de la organización implicadas en la gestión de la innovación y que se distribuyen en función de su objetivo son las siguientes:

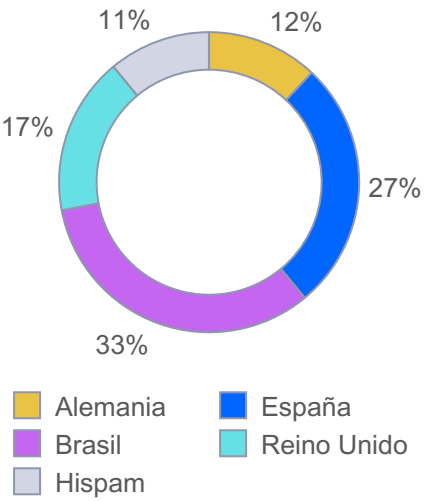
Innovación interna en la organización	**Innovación estratégica**	• Identifica oportunidades para reinventarnos en el medio y largo plazo. • Gestionada por la unidad Telefónica Investigación y Desarrollo.
	Innovación en red y sistemas	• Crea capacidades para desarrollar e integrar componentes tecnológicos en nuestras redes y sistemas, para ofrecer una experiencia diferencial de forma competitiva, segura y sostenible. • Coordinada desde la unidad GCTIO (Global Chief Technology and Information Officer).
	Innovación en nuevos productos y ofertas comerciales	• Amplía el portafolio de la compañía con soluciones que abordan demandas del mercado y retos sociales. • Impulsada por equipos en las diferentes unidades de negocio locales.
Innovación abierta	**Impulso de emprendimiento y startups**	• Conecta a Telefónica con disruptores tecnológicos de todo el mundo para atraer el talento y las tecnologías incipientes de las *startups*. Identifica los proyectos más brillantes y disruptivos del entorno *startup* para invertirlos (Venture Capital) e incorporar nuevas soluciones a la compañía generando innovación con impacto en Telefónica. • Wayra y Telefónica Ventures son las dos principales iniciativas con las que Telefónica ejecuta su estrategia de innovación abierta.

Principales indicadores de innovación

	2020	2021	2022
Inversión en I+D+i (millones de euros)	4.626	4.378	3.721
Porcentaje Inversión I+D+i/Ingresos	11%	11%	9%
Inversión en I+D (millones de euros)	959	835	714
Porcentaje Inversión en I+D/ingresos	2%	2%	2%
Porcentaje Incremento/descenso anual inversión I+D	11%	-13%	-15%
Portfolio de patentes	355	336	344
Porfolio de diseños industriales	75	75	91
Porfolio de modelos de utilidad	10	10	9
Portfolio de derechos de Propiedad Industrial	440	421	444

Estas cifras han sido calculadas utilizando las guías establecidas en el manual de la OCDE.

Inversión por región



La gestión de la inversión en innovación, que recoge tanto los esfuerzos más tempranos en innovación a través de I+D como enfoques disruptivos de tecnologías existentes, da como resultado una serie de activos de Propiedad Industrial que pueden convertirse en elementos diferenciadores de nuestros servicios futuros, o comercializarse por terceros a través de licenciamientos. Actualmente, según el Observatorio para la I+D Industrial de la Unión Europea, nos encontramos entre las 50 primeras empresas en Europa por inversión en I+D. En 2022, el Grupo Telefónica registró 14 nuevas familias de patentes, relacionadas con tecnologías de telecomunicaciones, productos y servicios digitales, así como dos familias de diseños industriales. Nuestro porfolio asciende así a 444 de Derechos de Propiedad Industrial tecnológicos, con valor presente o potencial.

Nuevos activos generados en 2022

Activos	Ámbito
14 Patentes	10 patentes europeas 4 patentes internacionales PCT
2 Diseño industrial	Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea y Chile

Por último, indicar que con el objetivo de aunar la innovación tecnológica con la formación en nuevas capacidades digitales de acuerdo a nuestro histórico compromiso con la educación, en 2022 lanzamos el Hub de Innovación y Talento en la sede de la Compañía en Madrid. El Hub irá desarrollando y ampliando su actividad en los próximos años.

2.13.3. Riesgos y oportunidades

La disrupción tecnológica, la relevancia de la conectividad y la digitalización, y la necesidad de optimizar la monetización de la red y la experiencia de los clientes implican tanto riesgos como oportunidades para el sector de telecomunicaciones.

La innovación es esencial para garantizar una transformación que asegure la eficiencia, el crecimiento del negocio y la confianza de los usuarios.

Asimismo, consideramos los riesgos y oportunidades asociados a los nuevos desarrollos y tecnologías. En general, los riesgos vienen asociados a un mal uso de aquello que se desarrolla, o bien a un desarrollo inadecuado que pueda generar impactos negativos no deseados. Por este motivo, realizamos un análisis profundo y detallado del objetivo que queremos cubrir y los problemas que buscamos solucionar.

Además, la innovación es una actividad en la que el riesgo es inherente. Somos conscientes de que una parte no despreciable de la actividad que se desarrolla no va a tener un impacto real en el negocio.

Por ese motivo, por ejemplo, en los equipos de Innovación estratégica se ha diseñado un proceso en el que se asignan progresivamente más recursos a los proyectos a medida que estos van eliminando los riesgos asociados. Se priorizan las actividades de manera que las tareas de eliminación de riesgo las realizamos lo antes posible en el ciclo de desarrollo. Tiene un sistema de seguimiento centrado en OKRs *(Objectives and Key Results),* validación temprana en mercado y aceptación del fracaso como forma de aprendizaje. El resultado es un modelo de gestión de recursos altamente optimizado que minimiza la inversión realizada en los proyectos que fracasan y acelera la inversión en aquellas actividades que van demostrando un mayor retorno.

En la Innovación en red y sistemas, uno de los principales riesgos es que la solución resultante no alcance el grado de adopción necesario, es decir, no consiga la economía de escala para ser competitiva y sostenible. Este riesgo se mitiga alineando requerimientos en procesos de compra y colaborando con otros operadores y en organismos de estandarización o asociaciones de industria. También, la capacidad de procesamiento que traerá la computación cuántica abrirá oportunidades para el tratamiento de datos masivos, el desarrollo de investigaciones avanzadas y el lanzamiento de nuevos servicios, pero también amenaza la vulnerabilidad de los sistemas de criptografía actuales y de infraestructuras críticas como las redes de comunicaciones.

La innovación sostenible se convierte en nuestra principal baza para contribuir positivamente a cumplir con nuestro propósito.

Por el lado de las oportunidades que genera la innovación sostenible, debemos destacar principalmente que desarrollando nuevos conocimientos, tecnologías y soluciones digitales podremos abordar los desafíos existentes, además de garantizar la sostenibilidad futura de nuestra organización.

2.13.4. Plan de acción, compromisos y progreso

Para entender el desarrollo de la innovación durante el último año, así como los principales objetivos e iniciativas vamos a ver cada una de las actividades desarrolladas por las principales áreas implicadas.

2.13.4.1. Innovación estratégica disruptiva

Nuestra prioridad es desarrollar nuevos servicios digitales que mejoren la vida de las personas. Para ello, aprovechamos los principales activos de la Compañía: redes, plataformas digitales, datos, etcétera.

Unidades globales actuales, como IoT, *Big Data* o Vídeo, tienen su origen en proyectos desarrollados hace años por los equipos de innovación estratégica.

Las principales líneas de actividad están relacionadas con innovación en nuevas capacidades de la red, innovación en nuevas tecnologías y servicios e investigación aplicada.

Innovación en nuevas tecnologías y servicios

En Telefónica estamos analizando las nuevas oportunidades en el **metaverso**. Trabajamos en evolucionar las redes de comunicaciones para satisfacer todas las necesidades que irán surgiendo con el desarrollo del metaverso y realidad virtual. Durante 2022 tuvimos un espacio virtual en AltspaceVR como parte del Hub de Innovación y Talento y nos unimos al Metaverse Standards Forum.

Otra línea de trabajo se centra en la **Web3**, que proporciona una capa financiera sobre la web que elimina la fricción de las transacciones económicas en Internet, abriendo la posibilidad de innovadores modelos de negocio. Hemos lanzado nuestro propio *marketplace* de NFTs, una plataforma para la creación y venta de arte digital donde hemos colaborado con Fundación Telefónica y otras organizaciones sociales.

En **entretenimiento y vídeo**, en 2022, enriquecimos el espacio de las *Living Apps* de Movistar Plus+ en España y Vivo Play TV en Brasil para albergar experiencias en ámbitos como el comercial, permitiendo las compras desde la televisión; la educación (LinkedIn Learning); o el deporte (Estadio Infinito). También mejoramos la integración de las redes sociales con la plataforma de televisión, creando experiencias cruzadas de interacción entre ambos mundos con las nuevas *Living Apps* de Twitter o TikTok Extra.

Además, analizamos oportunidades del **marketing digital cognitivo,** aplicando algoritmos de inteligencia artificial a los datos. El objetivo es conseguir mejores resultados de marketing, garantizando la **privacidad del consumidor, nuestros compromisos éticos** en el desarrollo de algoritmos e inteligencia artificial y las necesidades de nuestros clientes. En la actualidad trabajamos con otras operadoras en la creación de una solución de identificación para publicidad en la que el cliente mantenga el control sobre cuándo, cómo y con quién compartir sus datos.

Por último, destacar el uso de la inteligencia artificial para mejorar la práctica deportiva. Como banco de pruebas contamos con la colaboración de deportistas de élite a los que patrocina Telefónica en ciclismo (Movistar Team), bádminton (Carolina Marín) o tenis (Rafael Nadal).

Investigación aplicada

Para ser pioneros del mundo tecnológico, dedicamos una parte de las tareas de innovación a la mejora del estado del arte de algunas tecnologías. Colaboramos con organizaciones públicas y privadas, y con universidades tanto a nivel nacional e internacional.

Destacar, entre otros, los trabajos realizados en la mejora de la inteligencia artificial aplicada al lenguaje español (en colaboración con la Real Academia de la Lengua Española), proyectos que buscan preservar la privacidad o nuevos sistemas de colaboración entre humanos y máquinas mediante comunicación modal cruzadas.

2.13.4.2. Innovación en red y sistemas

Trabajamos para tener nuevas capacidades de red y sistemas con alto impacto y para adelantar la disponibilidad comercial de las más estratégicas.

Para ello, cubrimos todas las etapas de la innovación, desde la ideación hasta la disponibilidad en el mercado de soluciones comerciales colaborando con otras operadoras, socios y clientes.

En la gráfica se pueden ver las diferentes etapas del proceso de innovación:



Nuestras actividades se organizan en torno al programa global de largo plazo denominado Viaje a las Redes Autónomas *(Autonomous Network Journey)*. Este programa se lidera desde la Dirección de Transformación Operativa, con la colaboración de la Dirección de Innovación Tecnológica y Ecosistemas y se modula en cada operadora del Grupo a través de proyectos locales.

Los tres pilares de este programa son: redes de alta capacidad y eficiencia energética; arquitectura flexible basada en *software* y en las nuevas tecnologías de nube *(cloud-native);* y operaciones dirigidas por datos e Inteligencia Artificial (IA), con alto nivel de automatización y/o asistencia al operador de la red.

Redes de alta capacidad y eficiencia energética

El objetivo es desarrollar capacidades diferenciales que permitan generar una ventaja competitiva basadas en un mejor rendimiento, un óptimo aprovechamiento o una mayor eficiencia.

Podemos destacar las siguientes áreas de trabajo:

- Nuevas generaciones de redes móviles (5G y 6G): participamos en proyectos europeos para la definición y desarrollo de la tecnología 5G, como *METIS, 5Growth, 5G-Transformer, 5G-EVE* o *5G-VINNI*. Hemos sido muy activos en la demostración de las capacidades del 5G tanto en el entorno público como en redes privadas, por ejemplo, desarrollando casos de uso en salud o turismo en nuestro ecosistema *5TONIC*.

  Actualmente formamos también parte de los principales proyectos europeos en *Beyond 5G* y *6G,* contribuyendo en diversos dominios, entre ellos los de sostenibilidad y seguridad.

Contribuimos al desarrollo de las nuevas redes de comunicación móviles para hacerlas más sostenibles y seguras.

- Comunicaciones en el hogar: buscamos tener una solución *WiFi* de altas prestaciones que nos permita el control y la programabilidad de la red del hogar a un coste competitivo, y el desarrollo y despliegue ágil de nuevos servicios de entretenimiento de muy alta definición (8k) o inmersivos, basados en realidad virtual o aumentada.

- Redes abiertas y desagregadas: el objetivo es fomentar la diversidad en el suministro, la flexibilidad en la incorporación de innovación y nuevos diseños, y la eficiencia. Tras una serie de pilotos y acuerdos estratégicos con socios como Rakuten, Mavenir, Intel, Supermicro, XilinX o NEC a lo largo de 2019-21, actualmente disponemos de soluciones abiertas de radio, *OpenRAN,* listas para despliegue en operación a partir del 2023.

  Además, trabajamos con socios en *Open Broadband* en una solución de acceso fijo abierta y multi-fabricante que trabaja de forma flexible tanto con la tecnología GPON actual como con XGS-PON, la siguiente generación con velocidades de 10 Gbps, y está preparada para su puesta en funcionamiento en 2023.

  Por último, destacar los trabajos de investigación en soluciones y tecnologías de alta capacidad en la red de acceso. En 2022 probamos el uso de óptica coherente para proporcionar canales punto a punto de 100 Gbps bidireccionales sobre una red de acceso de fibra.

- Comunicaciones cuánticas: para abordar los retos de las comunicaciones cuánticas estamos adoptando nuevas tecnologías, actualmente en desarrollo, como la distribución de claves cuánticas (QKD, *Quantum Key Distribution)* o la criptografía post-cuántica (PQC, *Post-Quantum Criptography).*

  Desde 2009, probamos en nuestro laboratorio prototipos y productos QKD y tenemos un anillo de comunicaciones cuánticas desplegado en Madrid, en el que hemos demostrado la integración de la tecnología QKD en un entorno de real y que hemos incorporado a la Infraestructura de Comunicaciones Cuántica Europea *(Euro-QCI).*

Colaboramos con el Centro de Simulación de Computación (CCS) de la Universidad Politécnica de Madrid y hemos participado recientemente en el lanzamiento del proyecto *Post-Quantum Telco Networks* en la GSMA para identificar requisitos de evolución de la criptografía y definir la hoja de ruta hacia redes seguras en la era de la computación cuántica.

Arquitectura basada en *software* y en la nube
Las funcionalidades desarrolladas para un entorno en la nube *(cloud)* que son empleadas actualmente en los sistemas de negocio y operación no están bien adaptadas para las aplicaciones de red. La apertura de estas capacidades es fundamental para facilitar la correcta integración con los sistemas de operación, para la introducción de nuevas funcionalidades y para el desarrollo de productos y servicios. Sin embargo, esta arquitectura también genera riesgos de integridad y seguridad.

Para abordar estos riesgos estamos desarrollando la iniciativa **Telco Cloud**, que busca asegurar la disponibilidad de soluciones comerciales para la capa de virtualización (nube) y proporcionar herramientas para gestionar la complejidad de un entorno multi-nube híbrido.

En este sentido, lideramos el proyecto de código abierto OSM en ETSI, que desarrolla una solución abierta para la gestión de un entorno virtualizado de red. También, en noviembre de 2022, participamos en el lanzamiento del proyecto de código abierto Sylva, en el marco de la recién creada Linux Foundation Europe, junto a otros operadores y proveedores de red europeos. Este proyecto creará una solución *software* adaptada a servicios de telecomunicaciones y computación en el extremo *(edge)* y ayudará a resolver la fragmentación actual, reducir la complejidad y acelerar la migración a la nube.

Los trabajos realizados nos ayudan cumplir los requerimientos de la Unión Europea en relación a privacidad, seguridad y eficiencia energética en la migración a la nube.

Operaciones dirigidas por datos e IA
Las nuevas tecnologías, al estar basadas en *software* y virtualizadas, permiten reutilizar muchas herramientas de control y automatización pero son más complejas de operar, e incorporan mayor variedad y cantidad de proveedores al ser más modulares y abiertas. Por ello, estamos desarrollando iniciativas con el objetivo de evolucionar hacia una operación de nuestras redes y sistemas sin intervención humana *(zero touch)* y dirigida fundamentalmente por datos.

2.13.4.2. Innovación abierta

Nuestra estrategia de innovación abierta busca atraer talento, tecnología y nuevos negocios. Impulsamos la innovación que viene de las *startups* y las *scaleups*, bajo un modelo de *Venture Capital,* con un triple objetivo:

- Generar ingresos adicionales incorporando la tecnología/productos desarrollados por estas *startups* a nuestra oferta de servicios digitales y transformar procesos internos de la Compañía.
- Capturar oportunidades de crecimiento más allá del sector de las telecomunicaciones, a través de la inversión en los *game changers,* compañías que están desarrollando tecnologías disruptivas y productos que pueden revolucionar el mercado.
- Obtener un retorno financiero por el incremento del valor de las *startups* invertidas.

Con estos objetivos hemos logrado que 300 *startups* de las más de 1.000 en las que hemos invertido trabajen con Telefónica generando 500 millones de euros para la Compañía. Y, lo más importante, nos permiten trasladar sus soluciones innovadoras a nuestros clientes para ayudarles en su transformación digital y usarlas internamente para generar eficiencias.

Principales iniciativas del área de Innovación Abierta

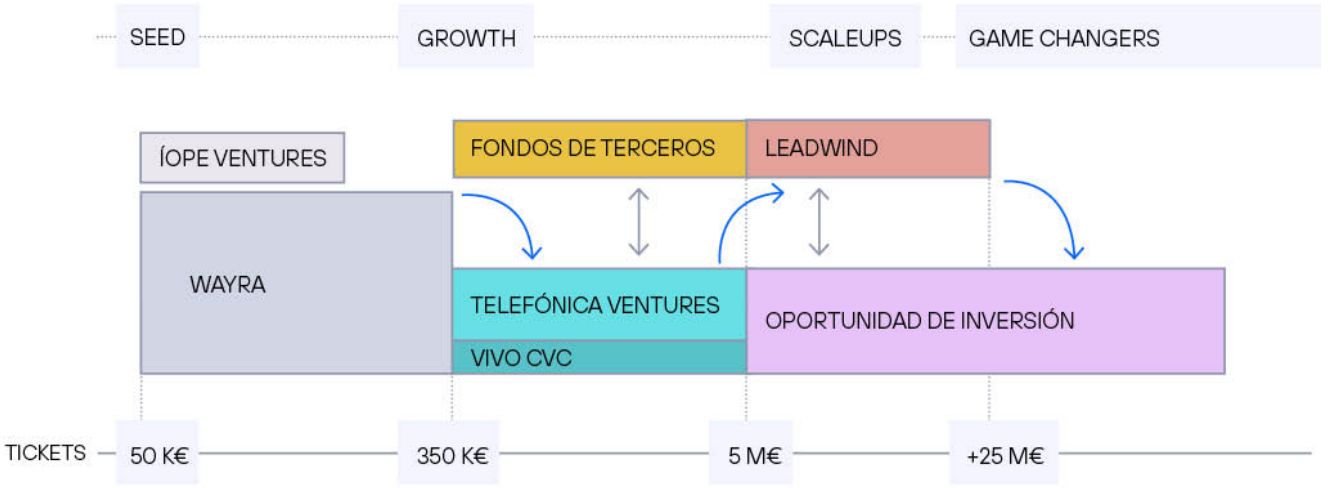
Wayra	Desde 2011, es nuestro principal programa de innovación abierta. Presente en nueve países de América Latina y Europa, Wayra es una interfaz completa y única entre emprendedores y nuestra red de socios (grandes empresas, gobiernos y otros agentes relevantes). Dispone de un fondo de *venture capital* corporativo. Invierte siempre de la mano de otros venture capital líderes en *startups late seed* y en sectores como entretenimiento (*gaming* y vídeo), *Internet of Things* (IoT), *big data*, Inteligencia Artificial (IA), *eHealth*, Fintech, energía, metaverso y Web3. En total, se han invertido más de 65 millones de euros en más de 850 *startups*. Actualmente, contamos con más de 400 *startups* activas en cartera y ocho Hubs de innovación, espacios que permiten mostrar las tecnologías más innovadoras de las *startups* a nuestros clientes y *partners*. Por ejemplo, los 'Wayra Tech Labs', abiertos en Alemania, en 2021; o en Barcelona, en marzo de 2022. También desarrolla programas corporativos de innovación abierta para terceros.
Wayra Builder	Lanzado en 2020 permite explorar y encontrar patentes, tecnologías o productos desarrollados internamente en Telefónica que puedan convertirse en una *startup*. El objetivo es crear *startups* independientes a partir de esas tecnologías que den respuesta a necesidades actuales del mercado.
Wayra X	Es nuestro Hub 100% digital, lanzado en 2020, para invertir en *startups* con productos digitales de consumo masivo con foco en 5G, salud *(eHealth*), educación (*eLearning*), sostenibilidad, entretenimiento o Fintech, entre otros. Desde su lanzamiento, ha invertido un millón de euros en más de 13 *startups* en 10 países.
Telefónica Ventures	Nuestro vehículo de *venture capital* corporativo que realiza inversiones estratégicas en *startups* en fase de crecimiento (*growth*). Su objetivo es abordar los principales retos a los que se enfrenta la industria de las telecomunicaciones y crear nuevos negocios aprovechando las tecnologías de vanguardia. Invierte directamente en *startups* con *tickets* de inversión que van desde los 350 mil a los 5 millones de euros; e indirectamente, a través de una red de fondos de capital riesgo líderes en mercados clave. En total, desde su lanzamiento en 2006, ha invertido 155 millones de euros y cuenta con un portfolio actual formado por 16 *startups* invertidas directamente y más de 100 *startups* invertidas a través de su red de 14 fondos de *venture capital*.

Adicionalmente, existen otras iniciativas para apoyar el desarrollo de *startups* en estados más incipientes o relacionadas con el mundo académico:

- **Open Future:** lanzado en 2014, es el programa estratégico regional de emprendimiento desarrollado en alianza con socios públicos y privados. Open Future apoya a *startups* locales en fases iniciales de maduración para fomentar así la creación de un ecosistema emprendedor fuera de las grandes ciudades. Desde su puesta en marcha, 1.296 proyectos han sido acelerados, generando alrededor de 4.900 empleos. Actualmente, Open Future cuenta con 30 *hubs* en España y Argentina.

  En 2022, se han abierto dos nuevos espacios de emprendimiento en Andalucía (España): Puerto de Huelva y Zona Franca de Cádiz; y uno en Valencia: *Opentop*.

- **Open Innovation Campus:** a través de esta iniciativa diseñamos y desarrollamos modelos de colaboración con el mundo académico para conectar con los jóvenes y poder incorporar nuevos talentos a la Compañía.



Principales indicadores

	2022
Startups en cartera/activas de Innovación Abierta	550
Startups trabajando con Telefónica	189
Países en los que está presente	10
Hubs de Wayra	8
Espacios de Open Future	30
Startups invertidas por Wayra	865
Startups invertidas directamente por Telefónica Ventures	35
Inversión directa en *startups* en 2022 (millones euros)	13,3
Startups invertidas a través de otros fondos por Telefónica Ventures	205
Inversión a través de terceros en *startups* (millones euros)	2.500
Inversión total acumulada (Wayra + Telefónica Ventures -directa e indirecta-) (millones de euros)	221

A lo largo de 2022, a través de Wayra invertimos 5,7 millones de euros en 40 *startups*.

Desde Telefónica Ventures destinamos casi 20 millones de euros a varias inversiones estratégicas entre las que podemos destacar Leadwind, un nuevo fondo de *venture capital* independiente para invertir en *startups* de rápido crecimiento con una base tecnológica disruptiva y transformadora en el sur de Europa y Brasil.

Entre las principales áreas de inversión podemos mencionar proyectos relacionados con:

- Metaverso y web3, donde Wayra ha invertido en Gamium, el primer metaverso social descentralizado y economía de *tokens;* Crossmint, plataforma para la compra de activos digitales NFT y MetaSoccer, el metaverso para los amantes de fútbol. También desde Telefónica Ventures destaca la inversión en Helium (a través de Borderless Capital y Nova Labs), una red descentralizada soportada sobre *blockchain* a través de un modelo *tokenizado* de recompensas en función del uso.
- *Fintech*, donde Wayra ha invertido en Rand, *startup* que propone un *mobile wallet* y una tarjeta de crédito dirigida a la generación Z; en Raylo, una plataforma de alquiler y renovación de dispositivos móviles en Reino Unido; y UnDosTres, que ofrece transacciones móviles *online* para más de 100 servicios en México. Telefónica Ventures ha tomado una participación en Bit2Me, el mayor *exchange* de criptomonedas de habla hispana.
- Apostamos por fomentar la sostenibilidad ambiental impulsando desde Wayra empresas como Ezzing Solar, con una plataforma modular que permite realizar de manera digital todo el proceso de venta de instalaciones fotovoltaicas; en Climate Trade, que aplica tecnología *blockchain* para ayudar a las empresas a alcanzar la neutralidad de carbono; o Trocafone, un *marketplace* de dispositivos de segunda mano con presencia en Latinoamérica.

Invertimos en *startups* y empresas de sectores que contribuyan a la inclusión financiera, la salud, la educación y la protección del medioambiente.

- En relación con la educación, Wayra invirtió en plataformas de aprendizaje *online* como Crehana, dirigida a creativos y profesionales digitales; Poliglota, para aprender idiomas; Stackfuel, formación en IA y *Data Analytics* para profesionales y Alicerce, enfocada en la educación infantil en Brasil.

- Además, en el sector salud invertimos en Behavidence, aplicación móvil para la salud mental; e Idoven, *software* basado en algoritmos de IA para detectar y prevenir enfermedades cardiacas. Por su parte, Telefónica Ventures invirtió en Durcal, una *startup* de teleasistencia para *seniors*.

Fondos de inversión y socios
En 2022, lanzamos dos nuevos fondos de la mano de otras unidades de negocio del Grupo.

En mayo nació Vivo Ventures, un fondo de 60 millones de euros para invertir directamente en *startups* en fase crecimiento *(growth)* con soluciones en los ámbitos de salud, educación, servicios financieros, *smart home,* entretenimiento y *marketplace* de tecnología, entre otros.

ÍOPE Ventures, lanzada con Telefónica Seguros en septiembre para invertir en 15 *startups* de *Insurtech & Fintech* con *tickets* de hasta 200.000 euros.

Además, durante el ejercicio, participamos en más de **30 proyectos de innovación abierta con socios estratégicos**, entre los que destacan:

- Alaian, alianza de seis de las principales empresas de telecomunicaciones mundiales para descubrir nuevas empresas disruptivas y brindarles acceso a su red de 700 millones de clientes.
- Edison Accelerator, programa de aceleración y colaboración entre proveedores sanitarios diseñado por GE Healthcare en colaboración con Wayra Reino Unido.
- CIV-LAC *(Corporate Impact Venturing* en América Latina y el Caribe), patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y diseñado e implementado por Wayra, conecta grandes corporaciones en América Latina y el Caribe con *startups* de impacto tecnológico en diferentes sectores.
- BNDES Garagem, iniciativa de BNDES (Banco de Desarrollo de Brasil), Wayra y otros socios, que tiene la misión de desarrollar y fomentar el emprendimiento en Brasil a través del apoyo a emprendedores y *startups*.
- Opentop, proyecto con el Puerto de Valencia (España) para encontrar y apoyar ideas relacionadas con la tecnología.

2.13.4.3. Innovación en productos y servicios

La innovación incremental para el desarrollo de nuevas soluciones supone la mayor parte de nuestra actividad.

Muchos de los productos y servicios que se desarrollan cubren necesidades y demandas sociales o contribuyen positivamente al medioambiente.

La evolución de nuestros productos, servicios, procesos y tecnología es lo que nos permite mantener nuestra posición competitiva y contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Algunos ejemplos de soluciones desarrolladas para contribuir positivamente son los siguientes:

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

Soluciones de salud
Proyectos de telemedicina para atención remota como Movistar Salud en España o Vida V en Brasil. En este sentido, por ejemplo, Vida V es una alternativa asequible entre los planes de salud privados y la red de salud pública de Brasil. Dispone de atención médica multidisciplinaria con orientación telefónica, consultas *online* por videollamada y presenciales. Además de acceso a clínicas y laboratorios para la realización de exámenes de imagen y laboratorio e incluso acceso a descuentos en medicamentos.

También desarrollamos servicios en este sector que permiten la realización de intervenciones quirúrgicas a distancia, o soluciones que ayudan a pacientes con enfermedades degenerativas



Digitalización y conectividad del entorno rural
Servicios como *Smart Agro*, que informa a los agricultores sobre factores como la humedad del suelo y el consumo de agua del terreno, permiten optimizar el riego y mejorar el rendimiento de los cultivos. Solución concebida para impulsar un modelo de agricultura más sostenible capaz

de enfrentar las dificultades provocadas por el cambio climático y fomentar el desarrollo rural.

Soluciones de datos e inteligencia artificial
Servicios que buscan resolver problemas sociales o ambientales *(Big Data for Social Good/Artificial Intelligence for Social Good)* con aplicaciones para el seguimiento de enfermedades infecciosas o análisis de calidad del aire en grandes entornos urbanos.

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

Diseño Responsable
Diseño Responsable es un marco de evaluación interno que nos permite asegurarnos de que incorporamos **principios éticos y de sostenibilidad** desde el desarrollo de un nuevo producto o servicio (P&S) hasta su entrega al cliente, y tener la certeza de que cumplen con los Principios de Negocio Responsable. Estos son nuestro código ético y nos sirven de guía para tomar decisiones en base a la integridad, el compromiso y la transparencia.

Es importante destacar que para obtener una implantación exitosa, son clave la cultura organizativa, la sensibilización y la formación.

Proceso de gestión del proyecto de Diseño Responsable



1.- Formación	2.- Evaluación	3.- Soporte de expertos	4.- Oficina de Negocio Responsable
➔ Llevamos a cabo sesiones formativas. ➔ Ponemos a disposición de los empleados un microsite con toda la información relevante, así como un interlocutor, en permanente contacto. ➔ Creamos cultura.de sostenibilidad en la organización.	➔ A través de ellas, conocemos los riesgos y las mejoras de nuestro P&S. Nos sirve, entre otras cosas, para conocer qué riesgos o mejoras puede tener el P&S.	➔ Resolvemos cualquier duda o cuestión que pueda surgir desde las fases de diseño hasta su entrega final al cliente.	➔ Último recurso ante la resolución de casos críticos de las cuestiones que no puedan ser resueltas por el equipo de expertos.

El marco de **Diseño Responsable** se basa en dos pilares principales:

- **Ética aplicada al diseño:** asociada con nuestro compromiso con el cliente, el uso de los datos y de la inteligencia artificial (IA).
- **Sostenibilidad aplicada al diseño:** relacionada con el impacto que nuestros P&S tienen en las personas, así como en el medioambiente.

Pilares del Diseño Responsable

Ética aplicada al diseño



Principios de responsabilidad con el cliente



Principios éticos aplicados a la IA y a la gestión de los datos

Sostenibilidad aplicada al diseño



Diseño considerando su impacto en los DD.HH. y la accesibilidad



Impacto en el medioambiente

Ética aplicada al diseño

Principios de Responsabilidad con el cliente	Principios éticos aplicados a la IA y a la gestión de los datos
Son los valores que construyen nuestra promesa hacia el cliente y que definen la forma de relacionarnos con él.	El objetivo es evitar las posibles consecuencias negativas que puede causar la mala utilización de los mismos.
Simplicidad : aseguramos que todos los procesos y operativas del P&S son accesibles y entendibles por nuestros clientes.	**Justa:** buscamos asegurarnos de que las aplicaciones de tecnología de IA produzcan resultados justos, es decir, que no conduzcan a impactos discriminatorios por razón de: raza, origen étnico, religión, género, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra condición de las personas.
Transparencia: facilitamos toda la información sobre nuestros P&S a nuestros clientes de forma proactiva y transparente.	**Transparente y explicable:** seremos explícitos con el tipo de datos, personales o no, que utilizan los sistemas de IA, así como la finalidad para la que se vayan a utilizar.
Integridad: cumplimos con lo que prometemos.	**Centrada en las personas:** debe estar al servicio de la sociedad y no debe, en ningún caso, provocar un impacto negativo en los DD.HH. o en la consecución de los ODS.
	Privacidad y seguridad desde el diseño: al crear sistemas de IA que están alimentados por datos, la privacidad y los aspectos de seguridad son una parte inherente del ciclo de vida del sistema. Esto garantiza al máximo el respeto al derecho de las personas a la privacidad y a sus datos personales.
	Trabajar con socios y terceras partes: nos comprometemos a verificar la lógica y los datos utilizados por los proveedores para garantizar que se respetan estos principios.

Sostenibilidad aplicada al diseño

Diseño considerando su impacto en los DD.HH. y la accesibilidad	Impacto en el medioambiente
Productos y servicios para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma.	Incorpora criterios ambientales con el objetivo de reducir sus impactos ambientales al mismo tiempo que potenciamos los beneficios que puede genera sobre el entorno a través de sus funcionalidades
Derechos digitales: asegurar que nuestros productos respetan y/o promueven los Derechos Humanos de nuestros clientes, con especial foco en los menores y otros colectivos vulnerables. En la Compañía tenemos un compromiso firme con los Derechos Humanos, tal y como se indica en los Principios de Negocio Responsable y en la Política de Derechos Humanos.	**Ecodiseño:** contribuyendo al desarrollo de procesos más sostenibles, eficientes y circulares priorizando la reducción de consumo de recursos.
Accesibilidad: para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma, especialmente en productos y servicios que tengan algún tipo de interfaz web o aplicación.	**Gestión de residuos:** priorizando la reutilización de materiales y los canales de reciclado.
	Consumo energético: aportando soluciones de eficiencia energética

Durante 2022 trabajamos de manera exhaustiva para asegurar la correcta implantación del proyecto de Diseño Responsable en España y hemos comenzado a extenderlo a otras operaciones del Grupo.

Hasta la fecha, hemos realizado más de 50 evaluaciones. Además, nos hemos planteado como objetivo que en 2023, al menos, el 30% de nuestros nuevos productos y servicios estarán evaluados bajo el marco de Diseño Responsable; el 70% en 2024 y el 100% en 2025.

Por otra parte, desarrollamos un modelo de gobernanza específico para temas de Inteligencia Artificial, entre los que destacan los *RAI Champions*. Se trata de una figura que ayuda y colabora en resolver problemas y dudas relativas a estas tecnologías. Y pusimos en marcha el Comité de IA Ética donde se pueden escalar cuestiones relevantes sobre nuevos productos que puedan tener algún riesgo ético asociado.

HITOS

- → **Incrementamos nuestra cartera de productos y servicios con nuevas soluciones de salud y energías renovables.**
- → **Lanzamos el Hub de Innovación y Talento.**
- → **Llevamos el programa de Diseño Responsable a todas las geografías del Grupo Telefónica.**

2.14. Contribución e impacto en las comunidades

GRI 3-3

PUNTOS CLAVE

- Siguiendo los principales marcos internacionales, hemos desarrollado un modelo de evaluación de impacto socioeconómico que muestra que aportamos más de 98.000 millones de euros a las comunidades.
- Nuestra agenda de trabajo gira en torno al ODS 9, desplegando infraestructuras sostenibles y resilientes e impulsando la innovación y el desarrollo.
- Somos un habilitador indispensable para el cumplimento de los compromisos de sostenibilidad tanto de la Unión Europea como de otros sectores industriales.

2.14.1. Visión

En 2015, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) introdujeron un cambio disruptivo con respecto a sus antecesores, los Objetivos del Milenio. El principal cambio fue el reconocimiento de la **innovación y la tecnología** (a través del ODS 9) como elemento imprescindible para lograr la sostenibilidad de nuestra sociedad.

Además, a nivel regulatorio, el Pacto Verde Europeo, conocido también como ***Green Deal,*** establece la hoja de ruta para hacer de Europa el primer continente climáticamente neutro en 2050. Este pacto impulsa la economía, la mejora de la calidad de vida y la protección de la naturaleza.

Asimismo, a través del programa ***Digital Compass,*** la Unión Europea también se plantea que todos los hogares tengan acceso a una red de alta capacidad para 2030. Una transformación digital justa que tiene como objetivo aumentar la innovación y la productividad de la economía, y ofrecer nuevas oportunidades a las personas y las empresas.

La sincronía de estas dos revoluciones, digital y verde, debe ser la receta más eficaz para garantizar el futuro de nuestra sociedad; optimizando la protección al medioambiente y permitiendo un crecimiento económico competitivo, sostenible y justo.

Las telecomunicaciones han demostrado su papel fundamental en el plano social. Facilitan y transforman como nos relacionamos. En el plano económico permite desarrollar nuevos modelos de trabajo, mejorar los centros de producción e incrementar la eficiencia y el uso de recursos naturales.

Las telecomunicaciones son un habilitador para que otros sectores alcancen la transición verde y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestro sector desempeña un papel crucial en la consecución de la Agenda 2030 y los procesos de transformación digital. Mantenemos una estrecha relación con la mayoría de los ODS. Las redes de comunicación han sido reconocidas como un componente fundamental para alcanzar un desarrollo sostenible.

2.14.2. Contexto

Existe una creciente presión regulatoria en torno a cuestiones ES. El Reglamento de Taxonomía para la clasificación de actividades sostenibles o la entrada en vigor del Reglamento Europeo de Divulgación de Finanzas Sostenibles (SFDR, por sus siglas en inglés) reafirman la importancia de demostrar la contribución que tenemos las empresas en la lucha contra el cambio climático y las desigualdades sociales.

Teniendo también en cuenta la modificación de la regulación MiFID II *(Markets in financial instruments and amending Directive),* la evaluación de la contribución social y ambiental generada por la organización es considerada por:

- Fondos que promueven características medioambientales y sociales (art. 8, SFDR);
- Fondos que, además de cumplir con la definición del artículo 8, incorporan criterios alineados con la taxonomía o consideran las Principales Incidencias Adversas (PIA) (artículo 8 plus);
- Fondos que persigan objetivos explícitos de sostenibilidad (art. 9, SFDR).

Bajo estos criterios, desde Telefónica facilitamos toda la información pertinente sobre nuestros objetivos y la hoja de ruta de cómo vamos a conseguirlos. Medir y reportar nuestros impactos nos permite desglosar cada contribución e identificar dónde podemos fomentar nuestro impacto positivo. También permite minimizar los impactos negativos e identificar nuevas oportunidades de financiación que contribuyan a la descarbonización de la economía o impulsar la inclusión y transformación digital.

En este contexto, nuestro alineamiento con los ODS y los marcos europeos muestra cómo integramos la sostenibilidad en la organización. Y más allá de este alineamiento, al medir el valor de nuestros impactos, y cuantificarlos, somos capaces de integrar los resultados en la gestión de la organización como un indicador relevante en la toma de decisiones.

2.14.3. Evaluación de impacto: marcos y metodologías

GRI 2-12

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

También **definimos la medición y gestión de impacto** como la identificación y cuantificación de métricas consensuadas con los grupos de interés que nos permiten medir los cambios que experimentan tanto las personas como el planeta, por causa de una actividad. Se considera en qué medida se contribuye a dichos cambios. Y se debe considerar el aprendizaje que debe guiar la actuación de la organización. Estos cambios pueden ser medibles, positivos o negativos, intencionados o no intencionados, tangibles o intangibles.

Hemos decidido utilizar los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como marco estratégico** que guíe nuestros compromisos con la sociedad y la protección del medioambiente. Los ODS nos permiten analizar y medir nuestra contribución e impacto al desarrollo socioeconómico.

Desde 2020, cuantificamos el impacto y nuestra contribución a los principales ODS para poder integrarlo mejor en los modelos de toma de decisiones de la organización. Hemos ido optimizando nuestro modelo de evaluación incorporando nuevas metodologías y las hemos adaptado a las particularidades y necesidades específicas de nuestro sector.

Entre estas metodologías destacan los trabajos para la medición y gestión del impacto de la Cátedra de Impacto Social de la Universidad ICADE, el *SDG Impact,* los modelos de análisis del *Impact Management Project* (IMP) y particularmente los trabajos realizados desde la Universidad de Harvard en su proyecto *Impact Weigthed Account Initiative* (IWAI),

Utilizando las metodologías mencionadas, trabajamos dos modelos de análisis:

1. **Modelo de análisis de valor**, que identifica el impacto global que tiene toda la organización a través de la monetización de las principales externalidades identificadas en la matriz de materialidad.
2. **Modelo de evaluación de productos y servicios**, en el que desarrollamos evaluaciones específicas de los principales proyectos o soluciones comerciales.



Nuestros **modelos de análisis** tienen los siguientes objetivos:

- Monitorizar la evolución de los principales indicadores de contribución e impacto.
- Evaluar nuestra contribución a la Agenda 2030.
- Detectar y monitorizar los riesgos que pueden afectar a nuestra actividad.
- Facilitar la toma de decisiones para mejorar el negocio e incrementar nuestra aportación a la sociedad.
- Facilitar el reporte de información a nuestros *stakeholders,* destacando principalmente a inversores, clientes y administraciones públicas.

Nuestro principal objetivo es integrar los resultados obtenidos en la medición de impacto en los procesos activos de gestión y toma de decisiones.

> Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

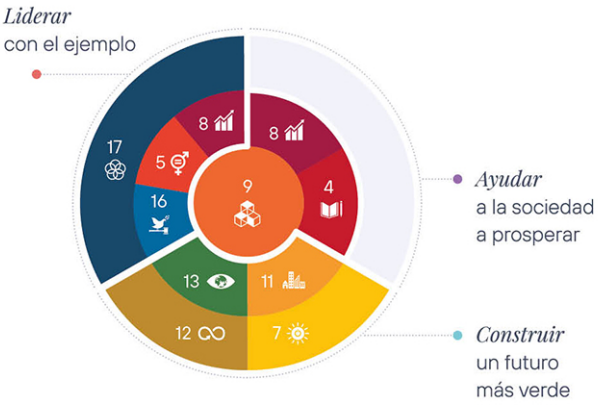
Desde la publicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible hemos ido analizado en qué objetivos y metas contribuimos de forma más decisiva. Para ello, hemos considerado nuestras capacidades técnicas y comerciales, y las conexiones que existen entre los distintos ODS, centrándonos en los tres ejes estratégicos:

- **Construir un futuro más verde** apoyados en la tecnología y servicios digitales.
- **Ayudar a la sociedad a prosperar** favoreciendo el progreso socioeconómico e impulsando la inclusión digital.
- **Liderar con el ejemplo**, generando confianza mediante una gestión responsable de nuestra actividad.

Actualmente estamos evaluando los requisitos de la metodología *SDG Impact* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el objetivo de evaluar la posibilidad de aplicarlos en los próximos años. Teniendo en cuenta los cuatro pilares de esta metodología, hemos realizado un análisis preliminar para conocer nuestra situación:

- **Estrategia:** contamos con una estrategia de sostenibilidad marcada por la integración de los ODS y de una gestión responsable del negocio. Hemos establecido objetivos de contribución positiva y limitado el impacto negativo que podemos generar.
- **Gestión:** medimos, evaluamos y gestionamos los impactos generados.
- **Transparencia:** ponemos a disposición de nuestros *stakeholders* las políticas, las evaluaciones de impacto y compartimos buenas prácticas en materias ESG.
- **Gobernanza:** el sistema de gobierno de la sostenibilidad se extiende desde el Consejo de Administración a los empleados, actuando a todos los niveles. El Consejo de Administración aprueba y supervisa el seguimiento a través de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Hemos identificado el ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura) como el objetivo al que más aportamos gracias a nuestra inversión en infraestructuras de comunicaciones, innovación y emprendimiento.



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

Además de la contribución directa, hemos analizado las conexiones entre los ODS sobre los que trabajamos. Hemos calculado la intensidad de las interrelaciones entre metas señalando efectos indeseados, oportunidades y posibles efectos bucle.

Por ejemplo, para el ODS 9 tendríamos la siguiente distribución de contribución indirecta:



Todo este análisis está publicado en la web de Telefónica en el informe **Un mundo conectado, un mundo sostenible.**

2.14.4. Progreso: contribución al desarrollo socioeconómico y el medioambiente

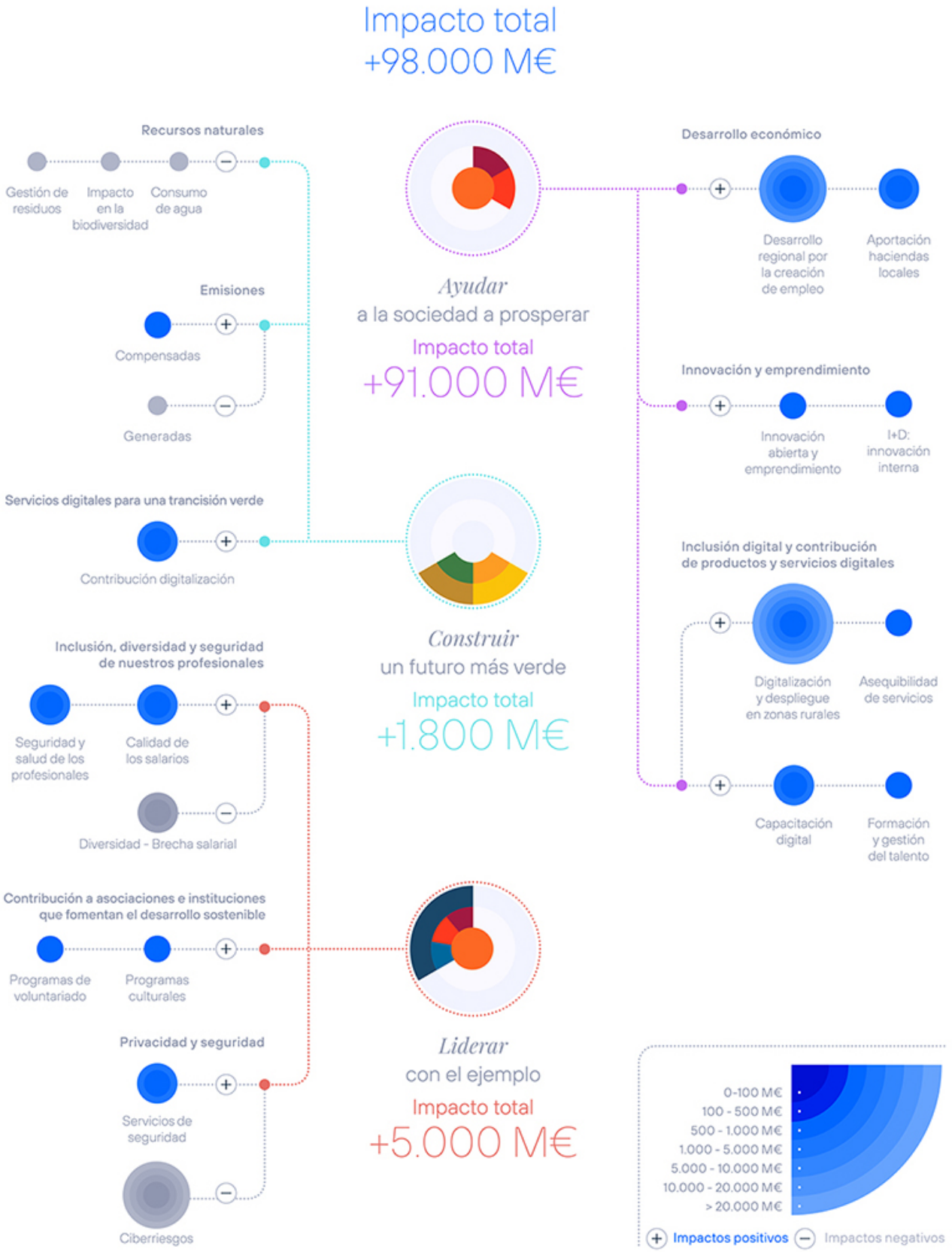
Para evaluar nuestra contribución como organización, partimos de nuestra **matriz de materialidad** y de nuestros tres pilares estratégicos e identificamos las principales variables. Además, agrupamos indicadores de acuerdo con la relación que existe entre los mismos y su importancia relativa tanto para la organización como para la sociedad.

Más información en el capítulo 1.4. Materialidad

Una vez identificados los indicadores, utilizamos diferentes herramientas para cuantificar el impacto.

En concreto, para realizar la **cuantificación del impacto,** hemos adaptado las metodologías de cálculo definidas en la iniciativa IWAI *(Impact Weighted Account Initiative)* de la Universidad de Harvard y la metodología *True Value* desarrollada por la consultora KPMG de acuerdo a las particularidades de nuestro sector y las características concretas de Telefónica.

En el siguiente gráfico se observa la distribución de los indicadores analizados, su cuantificación relativa, su relación con los pilares estratégicos y los ODS asociados a estos indicadores.



Nota: estos datos corresponden al análisis de impacto en función de indicadores de cálculo del ejercicio 2021.

2.14.4.1. Construir un futuro digital más verde

Es importante destacar que la digitalización es una herramienta clave para hacer frente a las emisiones de gases de efecto invernadero, la escasez de recursos y el cambio climático.

Impulsamos la innovación para desarrollar soluciones que reduzcan nuestro impacto medioambiental, **fomentamos la eficiencia energética y el consumo de energías renovables** en nuestras operaciones**, reducimos nuestra huella de carbono** y **desarrollamos soluciones digitales** que ayuden a nuestros clientes a disminuir sus emisiones.

Más información en el capítulo 2.1. Responsabilidad con el medioambiente

Este enfoque nos permite contribuir a **la descarbonización de la economía,** a ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una conectividad baja en emisiones.

Hemos analizado el impacto negativo que genera nuestra actividad comercial. También analizamos nuestra contribución positiva para mitigar los efectos del cambio climático.

Este cálculo muestra que la **contribución total de Telefónica al medioambiente** es positiva gracias a la transformación digital y a los proyectos que desarrollamos para reducir nuestras emisiones y controlar el consumo energético.

Las metas e indicadores asociados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible ambientales que hemos analizado son los siguientes:



ODS 7 - Desarrollar la red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energías renovables

Reducimos el impacto en el medioambiente apostando por una disociación entre el crecimiento de tráfico que pasa por nuestras redes y las emisiones de gases de efecto invernadero.

El objetivo es alinear nuestros esfuerzos con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1,5 °C.

La huella de carbono que generamos proviene principalmente del consumo eléctrico, por lo que **nuestro consumo es ya 100% renovable en Europa, Brasil, Perú y Chile** y nos hemos comprometido a extenderlo a **todas nuestras operaciones en 2030.** Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha hecho que nuestras emisiones de carbono se hayan reducido en los últimos años de forma significativa.

Contribución al ODS 7			
Meta	**KPI**	**2021**	**2022**
7.2			
Impulsar el uso de energías renovables y limpias en todas nuestras actividades	Porcentaje consumo eléctrico renovable (instalaciones propias)	79%	82%
7.3			
Fomentar el desarrollo de proyectos que incrementen la eficiencia energética y mejoren la tecnología necesaria para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles.	Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO_2e)	902.019	845.456
	Emisiones evitadas por gestión energética (tCO_2e)	68.833	118.410



ODS 11 - Desarrollar soluciones que permitan optimizar el consumo, disminuir las emisiones y mejorar la movilidad y seguridad de las personas y comunidades

Nuestra mayor contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático viene de una red de última generación y con soluciones que dan respuesta a los retos ambientales.

En esa línea de trabajo, en 2022 evitamos la emisión de 81,7 millones de toneladas de CO_2 gracias a servicios como la conectividad, el IoT o el *cloud*. Estos productos promueven un uso más eficiente de los recursos y mejoran la eficiencia energética de nuestros clientes.

Contribución al ODS 11			
Meta	**KPI**	**2021**	**2022**
11.6			
Promover el desarrollo de servicios y soluciones digitales que generan un impacto positivo en el medioambiente y ayudar a crear ciudades más sostenibles y resilientes	Emisiones evitadas gracias a nuestros servicios (millones tCO_2)[1]	8,7	81,7

[1] El aumento de este indicador se debe a que en 2022 se ha ampliado el alcance del mismo, incluyéndose servicios adicionales. Más información en el capítulo "2.4. Soluciones digitales para la transición verde".

ODS 12 - Promover la economía circular en el uso de equipos electrónicos, a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclado

En Telefónica reducimos el impacto de nuestra actividad gracias a la reutilización y el reciclaje, claves para disminuir el consumo de materias primas y la generación de residuos, especialmente de equipos electrónicos.

Además, integramos progresivamente el diseño responsable en nuestros procesos internos.

Contribución al ODS 12			
Meta	**KPI**	**2021**	**2022**
12.2			
Indicador de UNSTATS 12.2.1 Lograr una gestión sostenible y un uso eficiente de los recursos naturales.	Consumo total de energía (MWh)	6.106.625	6.106.255
	Generación de residuos (toneladas)	64.059	52.906
12.5			
Indicador de UNSTATS 12.5.1 Minimizar la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, promoviendo programas que fomentan la economía circular y el reciclaje de residuos.	Porcentaje reciclado de residuos	98%	98%
12.6			
Transformar nuestros procesos internos para garantizar que todas nuestras soluciones se diseñan y desarrollan bajo criterios éticos y sostenibles.	Marco de evaluación interno Diseño Responsable	Integrado en T.España	Integrado en T.España. En proceso de integración en T.Tech, Alemania, Hispam y Brasil
		Número de evaluaciones realizadas	40

ODS 13 - Combatir el cambio climático y mejorar la eficiencia y utilización de los recursos

Contribuimos a reducir el impacto del cambio climático impulsando proyectos en nuestras propias operaciones y a lo largo de la cadena de valor.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Contribución al ODS 13			
Meta	**KPI**	**2021**	**2022**
13.2			
Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la Compañía a través de programas de reducción de emisiones.	Emisiones directas (Alcance 1) (tCO_2)	183.231	131.809
	Emisiones indirectas (basado en método de mercado) (Alcance 2) (tCO_2)	353.506	221.537
	Otras emisiones indirectas (Alcance 3) (tCO_2)	2.072.159	1.930.051

2.14.4.2. Ayudar a la sociedad a prosperar

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

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

Para evaluar nuestra contribución hemos analizado:

- Las inversiones que realizamos así como de todos los impactos no financieros derivados de la actividad principal de las telecomunicaciones.
- Nuestra contribución al empleo directo e indirecto y al Producto Interior Bruto (PIB) de las regiones en las que operamos.
- La actividad que realiza la Fundación Telefónica, principalmente en materia de educación.

ODS 9 - Construir una conectividad inclusiva y sostenible

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

Contamos con servicios digitales de última generación. Añadimos a nuestra innovación un componente social porque no podemos entender el progreso sin contar con las personas.

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

Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital

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

En concreto, durante los últimos 10 años, el área de innovación abierta de Telefónica ha invertido en más de 1.000 *startups* de todo el mundo. Muchas de ellas forman actualmente parte de nuestro portfolio de servicios o ayudan a mejorar nuestros procesos internos.

Más información en el capítulo 2.13. Innovación Sostenible

Contribución al ODS 9

Meta	Indicador	2021	2022
9.1			
Digitalización inclusiva reforzando e invirtiendo en redes de muy alta capacidad que han demostrado ser fundamentales para la competitividad futura	Inversión en I+D+i (millones de euros)	4.378	3.721
	Clientes servicio prepago (miles)	129.675.714	129.685.679
	Servicio Universal (millones de euros)	169	212
9.5			
Fomentando la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación abierta	Inversión I+D (millones de euros)	835	714
	Portfolio de Derechos de Propiedad Industrial (incluye patentes)	421	444
9.c			
Llevar la conectividad a aquellos lugares que carecen de ella, conectando a millones de personas en zonas rurales o remotas que no tienen acceso a Internet o tienen una calidad de acceso muy limitada.	Porcentaje cobertura móvil 4G/LTE	87%	90%
	UBB - Ultra Broad-band (unidades inmobiliarias pasadas)	64.970.491	71.022.284



ODS 8 - Impulsar la digitalización para una sociedad y una economía más sostenible

El impacto que tienen las telecomunicaciones y la banda ancha en el desarrollo ha sido bien documentado en diferentes estudios internacionales. Estos informes destacan que somos un **actor estratégico para el crecimiento económico** de los países en los que estamos presentes. Esta aportación se da tanto de manera directa, por nuestra actividad comercial y tecnológica, como por nuestra capacidad multiplicadora hacia otras industrias.

Fomentamos la creación de empleo de calidad e impulsamos, principalmente desde la Fundación Telefónica, el desarrollo de programas de empleabilidad y educación. Estos se dirigen en muchos casos a jóvenes, facilitan el acceso a los empleos del futuro y a activar el emprendimiento local.

Podemos destacar Conecta Empleo y Lanzaderas de Empleo. Estas iniciativas están ayudando a la capacitación y desarrollo de personas en lugares que sufren problemas estructurales de desempleo y deslocalización del talento.

Contribución al ODS 8

Meta	Indicador	2021	2022
8.1			
Indicador de UNSTATS 8.1.1 Impulsar y contribuir al crecimiento económico de los países en los que ofrecemos servicios.	Impacto en el PIB (millones euros)	48.904	45.978
	Contribución tributaria total (millones euros)	9.134	7.669
8.3			
Apoyar sectores clave y desarrollar políticas que soporten las actividades productivas y la innovación para impulsar el crecimiento económico: • Fomentar la inversión en empresas locales. • Colaborar con organismos nacionales e internacionales que impulsan el desarrollo económico y la digitalización	Porcentaje compras a proveedores locales	81%	83%
8.5			
Indicador de UNSTATS 8.5.2 Fomentar el empleo y el trabajo de calidad para todas las mujeres y hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.	Número total empleados	103.934	103.638
	Empleo indirecto generado (empleados)	656.662	675.947
	Empleados con discapacidad	1.128	1.482
8.8			
Garantizar y proteger los derechos laborales, proporcionando un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores y promoviendo una cadena de suministro sostenible que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales en los procesos de compra.	Auditorías a proveedores	17.960	18.578
	Proveedores con planes de mejora	610	879

Impacto en el Producto Interior Bruto (Meta 8.1)

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

Por cada euro generado en impacto directo, en los nueve principales países en los que estamos presentes, hemos generado 1,5 euros adicionales de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones realizados.

Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total	45.978	100%
Impacto directo	18.382	40%
Impacto indirecto	21.349	46%
Impacto inducido	6.247	14%

Definiciones
Impacto total: impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
Impacto directo: impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.
Impacto indirecto: impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.
Impacto inducido: impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

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

Impacto en el PIB

	Millones de euros	% sobre el PIB local
Alemania	7.263	0,2%
Argentina	2.369	0,7%
Brasil	13.481	0,9%
Chile	2.222	0,8%
Colombia	2.196	0,8%
España	15.582	1,3%
México	786	0,1%
Perú	2.079	1,1%

Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos, generamos 3,6 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes.

Contribución a la creación de empleo de calidad

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

Impacto en el empleo (principales operaciones)

	Impacto en el empleo de los principales países (N° personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total	1.074.440	100%
Impacto directo	99.174	9%
Impacto indirecto	675.947	63%
Impacto inducido	299.319	28%

Definiciones
Impacto total: impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
Impacto directo: empleados contratados directamente.
Impacto indirecto: empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.
Impacto inducido: empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

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

La actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente 9,8 empleos en los países en los que operamos.

Impacto en el empleo

	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	50.578	0,1%
Argentina	30.904	0,2%
Brasil	497.771	0,5%
Chile	47.835	0,5%
Colombia	150.363	0,7%
España	159.037	0,8%
México	33.937	0,1%
Peru	104.015	1,1%

ODS 4 - Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales

La educación es una herramienta clave para garantizar la inclusión e impulsar el crecimiento y el progreso. La rápida digitalización de la economía requiere de un número creciente de profesionales con conocimientos y formación en capacidades digitales. La educación se convierte en una pieza clave para **reducir la brecha digital y las desigualdades sociales.**

A través de diferentes programas, desde la Fundación Telefónica y Telefónica Educación Digital, impulsamos la innovación educativa y trabajamos para llevar una educación digital de calidad a todos los rincones del mundo.

Contamos con programas como Profuturo. Desarrollado en conjunto por Fundación Telefónica y Fundación 'la Caixa'. Profuturo se puso en marcha en 2016 y ha permitido reducir la brecha educativa, proporcionando una educación digital de calidad a más de 19,7 millones de niños y niñas, al mismo tiempo que ha formado a más de 914.000 docentes de 40 países de América Latina, África, Asia y el Caribe.

Otros programas desarrollados desde Fundación Telefónica son Conecta Educación, Code.org, Conecta Empleo o '42', proyectos que buscan mejorar las capacidades digitales de los jóvenes para que puedan acceder a un mercado laboral cada vez más demandante de este tipo de perfiles.

Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital

Contribución al ODS 4			
Meta	**KPI**	**2021**	**2022**
4.4.			
Indicador de UNSTATS 4.4.1 Mejorar y capacitar a las personas para el nuevo entorno digital: • Facilitar el acceso a cursos de formación en competencias necesarias para acceder al empleo y al emprendimiento. • Garantizar que todos nuestros empleados tienen acceso a programas personalizados de reeducación en habilidades digitales.	Beneficiarios programa formación en habilidades digitales[2]	1.212.765[3]	1.305.715
	Horas de formación interna de empleados	39	35

También contribuimos a las Metas 4.1 (programas de educación para que todas las niñas y niños puedan terminar la enseñanza primaria y secundaria) y 4.c (aumentar la oferta de docentes calificados mediante programas específicos de formación e impulsando la modernización y digitalización de la educación.) a través de otros programas de Fundación Telefónica. Estos indicadores de contribución se publican anualmente en el Informe Anual de la Fundación.

2.14.4.3. Liderar con el ejemplo

Una digitalización centrada en el ser humano debe enfocarse en el **fortalecimiento de la confianza**, basarse en valores y el uso responsable de la tecnología.

Generamos confianza con nuestras acciones y compromisos y favorecemos la inclusión y la igualdad.

En este bloque de análisis destaca el impacto que tienen los salarios y la inversión realizada en la seguridad y los programas de salud de nuestros empleados, además del impulso que estamos dando al fomento de la diversidad.

[2] Las personas formadas son 1.305.718 dentro de los proyectos: Lanzaderas, Conecta Empleo, Piensa en Grande y Escuela 42.
[3] Dato actualizado a 31 de diciembre 2021.

ODS 5 - Promover la igualdad de género y la reducción de las brechas salariales

La igualdad de oportunidades es para nosotros una fuente de talento y tenemos una apuesta decidida por impulsarla. Trabajamos con el objetivo de alcanzar la igualdad de género y promover el uso de la tecnología para favorecer el empoderamiento femenino.

Impulsamos y colaboramos con programas que fomentan el acceso de las mujeres a carreras tecnológicas (STEM), como *Girls Love Tech*, entre otros; ya que la igualdad de oportunidades y la digitalización deben tener como referente la diversidad en todos los ámbitos.

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

Contribución al ODS 5			
Meta	**KPI**	**2021**	**2022**
5.2			
Trabajar para eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres.	Casos de discriminación detectados/ medidas adoptadas.	0	0
5.5			
Indicador de UNSTATS 5.5.2 Comprometernos con fomentar el liderazgo femenino, incrementar la proporción de mujeres en cargos directivos y eliminar cualquier tipo de desigualdad salarial.	Porcentaje mujeres en el Consejo de Administración	33%	33%
	Porcentaje mujeres en puestos de dirección	29,5%	31,3%[4]
	Porcentaje mujeres en plantilla	38%	39%
	Porcentaje brecha salarial ajustada	1,18%	0,74%
	Porcentaje brecha salarial bruta	17,49%[5]	16,80%
5.b			
Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres, impulsando acciones y programas que contribuyan a la reducción de la brecha digital de género y promuevan las carreras STEM entre las jóvenes.	Programas para fomentar las carreras STEM	52	102

[4] En 2022 se han implementado ajustes menores en la fórmula de cálculo del porcentaje de mujeres en puestos de dirección. Manteniendo el criterio del 2021 el dato sería de un 31,2%.

[5] Se ha modificado la metodología de cálculo en 2022 para tomar en consideración las diferentes realidades socioeconómicas de los países que conforman el grupo. Dato reportado en 2021: 21,79%.



ODS 16 – Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología

Una pieza fundamental para garantizar la justicia y disponer de instituciones sólidas es **asegurar la privacidad y seguridad** de las personas que acceden a los servicios digitales.

Por este motivo, trabajamos la integridad en todos los ámbitos de negocio, con unos principios éticos de negocio responsable muy estrictos. Tenemos como prioridad garantizar la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes y de los productos y servicios que ofrecemos.

Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y seguridad

Además, colaboramos con diferentes organizaciones, entidades sociales y administraciones públicas para apoyar a los colectivos más vulnerables y promover un uso responsable y ético de las nuevas tecnologías.

Contribución al ODS 16

Meta	KPI	2021	2022
16.5			
Combatir la corrupción y el soborno en todas sus formas a través de nuestros programas internos de Negocio Responsable y asegurar la máxima exigencia por parte de todos los niveles de la Compañía para promover la confianza.	Porcentaje de empleados que han hecho el curso de Negocio Responsable	85%	89%
16.10			
Garantizar el acceso público a la información, siempre protegiendo las libertades y derechos fundamentales: • Mejorar la confianza de los ciudadanos mediante el uso ético y responsable de la tecnología, respetando y protegiendo las libertades fundamentales, la privacidad, la seguridad y otros derechos digitales. • Fomentar la confianza digital y el uso de los datos	Privacidad de la información	ver SASB TC-TL-220a	ver SASB TC-TL-220a
	Seguridad de la información	ver ASB TC-TL - 230a	ver ASB TC-TL - 230a
16.a			
Fortalecer las instituciones y la cooperación a todos los niveles con actividades desarrolladas por los empleados que generen valor y ayuden a las personas más vulnerables.	Voluntariado corporativo (personas)	59.054	58.502



ODS 17 – Fomentamos las alianzas globales sólidas para un desarrollo sostenible

Naciones Unidas ha identificado nuestro sector como estratégico para alcanzar más de la mitad de los objetivos definidos en la Agenda 2030. Ha incorporado dos metas específicas relacionadas con nuestra capacidad para llevar la banda ancha y la digitalización a todos los lugares.

De acuerdo con una serie de análisis que hemos realizado internamente, estimamos que el despliegue de fibra óptica junto al desarrollo de servicios digitales en zonas rurales puede llegar a **incrementar el ingreso medio anual hasta en un 3,9% o a reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%,** gracias al fomento y a la creación de empresas de servicios.

Del mismo modo, la digitalización podría ayudar a **incrementar la productividad de las pymes entre un 15 y un 25%.**

Además, por nuestra capacidad transformadora, trabajamos para fomentar la colaboración nacional e internacional con otras organizaciones que también están comprometidas con el desarrollo sostenible.

Contribución al ODS 17

Meta	KPI	2021	2022
17.6			
Indicador de UNSTATS 17.6.2 Incrementar el número de abonados a Internet de banda ancha fija en todas las regiones en las que operamos.	Número abonados de banda ancha fija (miles)	25.833	26.304
17.8			
Indicador de UNSTATS 17.8.1 Impulsar la colaboración con otras organizaciones para innovar y aumentar el acceso y utilización de la tecnología y la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad.	Porcentaje penetración del servicio LTE en la base de clientes	89,6%	90,5%

2.14.5. Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

Además de los estudios de contribución e impacto en los ODS y la cuantificación de estos impactos a través de indicadores, hemos realizado el cálculo del 'Valor económico directo generado y distribuido' (VGED) durante el año siguiendo las recomendaciones de GRI.

La información sobre la creación y la distribución del valor económico indica la forma en la que nuestra Compañía ha generado riqueza para los diferentes grupos de interés.

	2021	2022
Valor económico directo generado (ingresos) M€:	**51.950**	**42.058**
Valor económico distribuido:	**38.379**	**34.348**
Costes operacionales (M€)	23.234	23.682
Salarios y beneficios de los empleados (M€)	6.733	5.524
Pagos a proveedores de capital (M€)	5.149	2.633
Pagos al gobierno (por país) (M€)	3.206	2.438
Inversiones en la comunidad (M€)	56,55	71,14
Valor económico retenido (valor económico directo generado - el valor económico distribuido) M€:	**13.571**	**7.710**[6]

HITOS

- → **Publicación del Informe de Impacto actualizado incorporando nuevas mejoras y recomendaciones de los marcos internacionales.**
- → **Evaluación completa del modelo SDG Impact.**
- → **Optimización de los modelos de cálculo y estimación de impacto social de los proyectos estratégicos de la organización.**

[6] En 2021 se realizaron operaciones extraordinarias que modifican los resultados respecto a 2022.

2.15. Derechos humanos

GRI 2-24, 2-25,

PUNTOS CLAVE

- Mantenemos un compromiso firme con el respeto y el fomento de los derechos humanos, supervisado al nivel más alto y con un proceso de control transparente.
- Contamos con un procedimiento de debida diligencia y llevamos a cabo evaluaciones de todas nuestras operaciones para identificar, prevenir, mitigar y remediar posibles impactos adversos en lo que respecta a derechos humanos.
- Somos la operadora de telecomunicaciones que encabeza el índice Ranking Digital Rights por nuestro compromiso con los derechos humanos, la privacidad y la libertad de expresión.

2.15.1. Visión

Los retos relacionados con los derechos humanos tienen efectos globales y cada día más profundos sobre todos nosotros. La crisis climática, la brecha digital, la desigualdad social y la vulneración de los derechos de las personas son solo algunos ejemplos. Como sociedad multinacional, tenemos la oportunidad de contribuir de manera activa en la resolución de estos retos mundiales por medio de un comportamiento corporativo responsable y el desarrollo de soluciones sostenibles.

En este sentido, estamos comprometidos con la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1948) y normas desarrolladas con posterioridad, como los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU (2011) o las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.

Es más, en esta materia vamos más allá de nuestro ecosistema interno y aspiramos a trabajar en estrecha colaboración con todas las partes implicadas para garantizar el respeto a los derechos humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Con este fin, hemos puesto en práctica diferentes iniciativas y medidas para garantizar que nuestros proveedores de la cadena de suministro respeten los derechos humanos y a nuestros clientes mediante el desarrollo de productos y servicios responsables.

2.15.2. Objetivos

- 100% de nuestras operaciones evaluadas anualmente en materia de derechos humanos.
- 100% de los proveedores de alto riesgo en materia de sostenibilidad (incluidos los derechos humanos) evaluados externamente en 2024.
- 100% de los nuevos productos y servicios desarrollados a nivel de Grupo seguirán criterios de diseño responsable en 2025.
- Seguir manteniendo una posición de liderazgo en el Ranking de Derechos Digitales.

2.15.3. Gobernanza

GRI 2-12

Contamos con un modelo de gobernanza sólido, encabezado por un Consejo de Administración que involucra a todas las jerarquías y áreas relevantes de la Empresa tanto a nivel global como a nivel local (más información en el cuadro inferior: Gobernanza en materia de DD.HH.) para garantizar que nuestro compromiso con los derechos humanos se extiende a nuestra gestión diaria a todos los niveles.

Gobernanza en materia de DD.HH.

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

2.15.4. Políticas

GRI 2-23

Nuestras principales políticas y normas de gestión interna en materia de derechos humanos son las siguientes:

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

2.15.5. Riesgos y oportunidades

Somos plenamente conscientes de que la naturaleza y el alcance geográfico de nuestras operaciones implican potenciales impactos en los derechos humanos en nuestra cadena de valor.

La privacidad y la seguridad de los datos, la libertad de expresión y las condiciones laborales dignas son algunos ejemplos de derechos sobre los que representamos un papel esencial y que debemos hacerlos respetar, internamente con los empleados y externamente con los proveedores y clientes.

Sin embargo, la conectividad es una herramienta fundamental para facilitar y promover los derechos de las personas (por ejemplo, mediante el acceso a la información y el intercambio de ideas).

En Telefónica, vemos este potencial como una oportunidad para desarrollar una serie de productos y servicios que fomenten el desarrollo social y económico mediante iniciativas como el impulso de la conectividad en áreas rurales y aisladas.

Derechos humanos en la cadena de valor



2.15.6. Plan de acción y compromisos

GRI 2-23, 408-1, 409-1

Nuestra estrategia pasa por la ejecución de un proceso de debida diligencia que garantice el respeto y el fomento de los derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor de Telefónica.

El proceso de **debida diligencia** que hemos desarrollado nos permite identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos sobre los derechos humanos (potenciales y reales) vinculados a nuestras operaciones. Asimismo, nos sirve como una herramienta sólida para gestionar los riesgos y las oportunidades que afronta la Empresa.

Este proceso se basa en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU, que inspiran los requisitos de la **Directiva sobre la debida diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad de la UE,** que está ahora mismo en proceso de definición. Tal como se indica en ambos documentos, es fundamental que exista un compromiso con los derechos humanos impulsado desde las más altas instancias. En nuestro caso, el Consejo de Administración es quien respalda este compromiso público con los derechos humanos mediante la adopción de la Política Global de Derechos Humanos y los procesos de debida diligencia que recoge esta.



> Fases de la debida diligencia

1. Política

Contamos con nuestra **Política Global de Derechos Humanos (fase 1)**, aprobada por el Consejo de Administración, que ratifica nuestro compromiso con el respeto y el fomento de los derechos humanos y establece unos principios rectores generales. De ella se derivan otros procedimientos y políticas internas (ver los ejemplos en la imagen inferior, *Los derechos humanos en la cadena de valor)* que sirven como instrumentos para garantizar el respeto a estos derechos en aspectos más concretos.

2. Evaluaciones de impacto

Desde el punto de vista de la gestión interna, el punto de partida son nuestras **evaluaciones de impacto globales sobre los derechos humanos (fase 2),** que realizamos cada tres o cuatro años con la colaboración de expertos externos y todas las partes implicadas en el ámbito del Grupo. El objetivo de este proceso es comprender el efecto, tanto real como potencial, sobre los derechos humanos de nuestros productos, servicios, actividades empresariales y, de esta manera, identificar posibles impactos en los que debamos trabajar.

Una vez detectados estos impactos relevantes por medio de las evaluaciones globales, realizamos otros análisis en profundidad:

- Evaluaciones de riesgo semestrales en todas nuestras operaciones a nivel nacional, de conformidad con el proceso de gestión de riesgos empresariales de Telefónica.
- Evaluaciones de impacto local en aquellos casos donde se consideren relevantes con el fin de contar con una imagen más precisa a nivel nacional que nos permita hacer frente a riesgos en contextos concretos.
- Evaluaciones de impacto temáticas cuando necesitamos una visión detallada de un problema tras identificar un riesgo o una preocupación especial.

Proceso de evaluaciones de impacto en derechos humanos



Asuntos prioritarios identificados en la Evaluación de Impacto Global 2022: temáticas y colectivos impactados

Operaciones	Productos y servicios	Recursos humanos[1]	Ética y gobernanza	Cadena de valor[2]
• Condiciones laborales • Seguridad y salud • Privacidad • Ciberseguridad • Inclusión digital • Propiedad • Cambio climático • Economía circular • Biodiversidad • Recursos hídricos	• Privacidad • Ciberseguridad • Uso responsable de las nuevas tecnologías • Libertad de expresión e información • Inclusión digital • Protección de los menores • Cambio climático • Economía circular	• Condiciones laborales • Diversidad y no discriminación • Seguridad y salud • Privacidad • Ciberseguridad	• Responsabilidad fiscal • Comportamiento competitivo • Corrupción y sobornos	• Condiciones laborales • Seguridad y salud • Diversidad y no discriminación • Privacidad • Ciberseguridad • Cambio climático • Minerales de zonas en conflicto [3]
• Empleados propios • Trabajadores en nuestra cadena de suministro • Comunidades locales • Grupos vulnerables[4]	• Clientes • Menores • Grupos vulnerables	• Empleados propios • Menores • Grupos vulnerables	• Sociedad en general • Empleados propios	• Trabajadores en nuestra cadena de suministro • Trabajadores migrantes • Clientes • Menores • Grupos vulnerables

Temáticas Colectivos impactados

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



[1] Condiciones laborales incluidas la libertad de asociación/el derecho a la negociación colectiva, etc./Diversidad y no discriminación incluidas Incluida la igualdad en la remuneración, etc.
[2] En los ambos sentidos, en relación con proveedores y subproveedores (aguas arribas) y en relación con clientes o socios, p. ej. durante fusiones, adquisiciones (aguas abajo)..
[3] Incluidos el trabajo infantil/forzado, el tráfico de seres humanos, etc.
[4] Grupos vulnerables: tienen en cuenta a comunidades indígenas, mujeres, mayores, minorías étnicas, personas con discapacidad y otros grupos potencialmente discriminados.

Inclusión digital: la base de nuestro negocio es la de proveer conectividad por medio de productos y servicios. Por tanto, es esencial garantizar que desarrollamos nuestros productos y servicios de manera responsable y sin dejar a nadie atrás, al margen de su género, edad, nivel educativo, nivel de ingresos o zona de residencia.

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

Nuevas tecnologías (inteligencia artificial y *Big Data*): la relación entre las personas y las máquinas es cada vez más estrecha y vinculante; por ello, es fundamental velar y vigilar por un desarrollo y uso ético de las nuevas tecnologías con la finalidad de que los avances tecnológicos no desvirtúen los derechos de las personas, sino que contribuyan a un desarrollo sostenible.

Protección del menor: el mundo digital ofrece muchas oportunidades. Los menores necesitan tanto habilidades digitales como herramientas específicas que les permitan disfrutar de estas oportunidades. Debemos proteger su reputación y su privacidad en la Red, así como abordar posibles problemas como los contenidos inadecuados.

Estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro: es fundamental que prestemos especial atención a la gestión de la cadena de suministro dado nuestro compromiso, su alcance y transcendencia, así como aunar esfuerzos para garantizar el respeto de los derechos humanos y un correcto desempeño en materia medioambiental.

3. Integración en procesos

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

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

4. Evaluación y reporte

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

5. Mecanismos de reclamación y remedio

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

2.15.7. Progreso en 2022

> Debida diligencia

En 2022, seguimos trabajando en cada uno de los cinco pasos de nuestro proceso de debida diligencia. La siguiente tabla refleja nuestro grado de avance en los últimos años.

Cabe destacar que en 2022, realizamos una **Evaluación de Impacto Global** sobre los derechos humanos y el medioambiente con la ayuda de una consultora externa con el fin de identificar los impactos adversos potenciales y actuales vinculados a la cadena de valor de Telefónica.

La identificación de estos asuntos prioritarios se ha llevado a cabo teniendo en cuenta nuestra estrategia corporativa y actividades empresariales, las tendencias del sector de las telecomunicaciones, los retos sociales globales y locales, las opiniones de partes interesadas, tanto internas como externas, y las aportaciones de expertos en sostenibilidad. Todos los impactos identificados se han evaluado en términos de gravedad y probabilidad. Además, se ha analizado de manera exhaustiva nuestro proceso actual de debida diligencia teniendo en cuenta nuestras políticas y procesos para garantizar que los impactos identificados sobre los derechos humanos y el medioambiente se aborden de manera adecuada.

La evaluación de impactos y las medidas tomadas al respecto nos ayudan además a cumplir las normativas vigentes y futuras, como la Directiva de Debida Diligencia Corporativa sobre Sostenibilidad europea o la Ley sobre Debida Diligencia y Cadena de Suministro en Alemania.

Paso de debida diligencia	Hoja de ruta	Actividades
1. Política	Aprobada en 2013 Actualizada en 2019	Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración. Define un modelo de gobierno con responsabilidades claras. Se ajusta a las normas y estándares internacionales de derechos humanos. Cubre toda la cadena de valor. Disponible públicamente en varios idiomas. Comunicada interna y externamente. Implantación de la política, evaluada periódicamente. Recopilación de recomendaciones y mejoras para la siguiente actualización.
2. Evaluaciones de impacto	De forma continua desde 2013	Ejecutada a nivel global de manera regular (en 2013, 2018 y 2022). Realizada con expertos externos en materia de derechos humanos (p. ej. con BSR en 2013, BHR en 2018 y 2021 y Deloitte en 2022). Abarca negocio propio/relaciones comerciales y productos/servicios. En estrecha cooperación con grupos de interés a nivel global/local. Evaluaciones adicionales de riesgos locales en materia de derechos humanos en todos los países en 2022.
3. Integración en procesos	De forma continua	Las evaluaciones de impacto se presentan a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo de Administración y a la Oficina de Negocio Responsable para elaborar el Plan de Negocio Responsable. Integración de los resultados de las evaluaciones de impacto en las políticas y los procesos internos. Ejemplos prácticos de integración de resultados de evaluaciones en procesos: • Creación de la Oficina de Debida diligencia • Formación obligatoria sobre derechos humanos para todos los empleados. • Se establecen los derechos humanos como 'riesgo básico' en el mapa de riesgos de la Compañía. • Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros, (proveedores, socios, etc.) y en acuerdos de inversión, joint ventures, fusiones y adquisiciones. • Auditorías in situ en materia de derechos humanos a proveedores, por ejemplo, en temas de salud y seguridad, trabajo infantil/forzado. • Proceso de escalación en caso de una crisis relacionada con los derechos humanos (por ejemplo, en temas de privacidad/libertad de expresión). • Implementación de 'Derechos humanos desde el Diseño'. Adopción de nuevas políticas relacionadas con los derechos humanos. • Política de Igualdad. • Principios de Inteligencia Artificial.. • Código editorial de Movistar+.
4. Evaluación y reporte	De forma continua	Plan de Negocio Responsable: reporte anual al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan (que incluye derechos humanos). Mapa de riesgos: monitorización continua de riesgos relacionados con derechos humanos en el mapa de riesgos. Evaluaciones de impacto: evaluación regular de nuestro desempeño en materia de derechos humanos mediante evaluaciones de impacto a nivel global/local. Informes anuales: reporte sobre desempeño en derechos humanos en el Informe integrado y en el Informe de Transparencia (asuntos de privacidad y libertad de expresión). Web corporativa: Información actualizada sobre desempeño en derechos humanos. Diálogo institucionalizado con grupos de interés a través de nuestro Stakeholder Panel. Participación en iniciativas multistakeholder como el UNGC, la iniciativa BTech de Naciones Unidas, etc.
5. Mecanismos de reclamación y remedio	De forma continua	Canal de Consultas y Denuncias, que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable (explícitamente también sobre derechos humanos). Reglamento sobre el Canal (disponible públicamente) que garantiza un tratamiento uniforme, estipulando que las consultas deben ser respondidas y, siempre y cuando sea posible, ofrecer soluciones/remedios en un plazo máximo de 6 meses. Las consultas del Canal sirven para actualizar las políticas, procesos, etc., en materia de derechos humanos.

Además, seguimos reforzando tres iniciativas transversales que nos ayudan a convertir en realidad nuestros compromisos en materia de derechos humanos:

Derechos Humanos desde el diseño

En 2022, continuamos implementando el enfoque 'Derechos humanos desde el diseño'. Para ello, los jefes de producto llevan a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta en línea en la fase de diseño con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en derechos humanos como, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no discriminación, inteligencia artificial o el impacto en grupos vulnerables, como los menores. Si se identifican riesgos, el producto o servicio se somete a un análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la Empresa con el fin de evitar efectos adversos.

Derechos humanos desde el diseño forma parte de la iniciativa **Diseño Responsable de Telefónica,** que se desarrolla en el capítulo 2.13. Innovación sostenible.

Ir al capítulo 2.13. Innovación sostenible

Formación en derechos humanos

Como en los años anteriores, impartimos formaciones generales para todos los empleados a través del Curso de Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos y una más específica para los profesionales cuyo trabajo puede tener un impacto mayor en los derechos humanos (por ejemplo, en el departamento de Compras).

Despliegue de la red responsable

En 2022, seguimos implementando nuestras guías para el despliegue de red responsable en todos los países donde estamos presentes. Estas guías han sido desarrolladas en estrecha colaboración con nuestros equipos locales y establecen un conjunto de recomendaciones que deben seguirse en las siguientes fases del despliegue de red: justificación del despliegue, planificación del despliegue, y operaciones- de campo, operaciones de red y mantenimiento y retirada de la red.

En cada una de estas fases, se consideran cuatro perspectivas sobre los derechos humanos:

1. Derechos Humanos en el lugar de trabajo

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

2. Derechos Humanos y la sociedad

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

3. Derechos Humanos y el medioambiente

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

4. Derechos Humanos y la cadena de suministro

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

Asimismo, contamos con herramientas transversales que contribuyen a minimizar el riesgo de impactos negativos y a maximizar los positivos, **garantizando el despliegue de la red responsable.**

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

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

> Inclusión digital

Telefónica ha recibido un reconocimiento como líder mundial en inclusión digital en el ***Digital Inclusion Benchmark*** **(DIB)** realizado por la World Benchmarking Alliance (WBA), que analiza cómo las 150 empresas tecnológicas más influyentes mejoran el acceso a las tecnologías y el uso fiable de estas con el fin de promover una sociedad y una economía digital más inclusivas.

Como parte esencial de nuestro compromiso con la inclusión digital, y con el fin de garantizar que el desarrollo de nuevos productos y servicios se realiza con responsabilidad, seguimos aplicando criterios inclusivos en nuestra **iniciativa Diseño Responsable.**

En paralelo, para reducir la brecha digital en zonas rurales, hemos lanzado varias iniciativas en 2022. Seguimos emitiendo **bonos sostenibles,** que, entre otras cosas, financian la conectividad de banda ancha móvil en zonas rurales aisladas y/o poco conectadas. Esto nos ha permitido reducir la brecha digital ofreciendo conectividad de banda ancha móvil en una media de **4.600 zonas rurales** cada año desde 2019.

Ir al capítulo 1.7. Finanzas sostenibles

Asimismo, Telefónica participa en el consorcio Bluevia, un operador de red que presta servicios de fibra hasta el hogar (FTTH) con el fin de **mejorar la conectividad mediante el acceso a la fibra en ciudades españolas de menos de 20.000 habitantes,** y que, al hacerlo, contribuye al desarrollo social y económico de estas zonas rurales.

> Derechos digitales (privacidad, libertad de expresión e información y ciberseguridad)

Como muestra de nuestros avances en materia de privacidad, libertad de expresión y ciberseguridad, en 2022 Telefónica reafirmó su liderazgo y, por tercer año consecutivo, quedó en primer lugar entre todas las empresas de telecomunicaciones globales evaluadas por el ***Ranking Digital Rights*** **(RDR),** además de ser la única empresa que realiza evaluaciones sobre derechos humanos en todas las áreas que analiza. Más información sobre nuestras políticas de privacidad y seguridad en el Informe de Transparencia, publicado en la web de Telefónica.

Más información en el capítulo 2.19 Privacidad y seguridad

Este *ranking* evalúa los compromisos, políticas, medidas de gobernanza y prácticas de las empresas en relación a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión.



En 2022, Telefónica se unió a **B-Tech, una iniciativa de las Naciones Unidas** que busca fomentar los derechos humanos en el sector digital y ofrecer una **plataforma de participación entre múltiples partes interesadas** para generar un **conocimiento compartido** sobre derechos humanos.

> Uso responsable de las nuevas tecnologías (inteligencia artificial y *Big Data)*

Para garantizar que nuevas tecnologías como la inteligencia artificial y el *Big Data* se desarrollan y utilizan de manera responsable, hemos seguido implantando los Principios de IA en todas nuestras operaciones por medio de un modelo de gobernanza específico. En este contexto, ofrecemos a todos nuestros empleados un curso sobre cómo aplicar y respetar los DD. HH. desde el diseño, que incluye consideraciones sobre el uso responsable de la inteligencia artificial.

Ir al capítulo 2.13. Innovación sostenible

Ejemplo práctico de gestión sobre el impacto de la IA en productos y servicios, lo que incluye consideraciones de Derechos Humanos

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

> Protección del menor

Estamos comprometidos con hacer de Internet un sitio más seguro para los menores. Conforme a nuestros compromisos e iniciativas para garantizar un entorno digital seguro, continuamos reforzando la defensa de los derechos de la infancia a través del análisis de impacto de nuestra actividad. Nuestros procesos e iniciativas se basan en los Derechos del Niño y Principios Empresariales desarrollados por Unicef y aplican su herramienta de autodiagnóstico MO-CRIA *(Unicef Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool)*.

Los menores (incluidos niños y adolescentes) son uno de los grupos vulnerables destacados en las políticas internas de nuestros Principios de Negocio Responsable, nuestra Normativa de Comunicación Responsable y la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.

Además, en 2022 seguimos aplicando el plan de mejora que se desarrolló a partir del MO-CRIA en aspectos como:

- **Productos y servicios:** la iniciativa Diseño Responsable incluye criterios explícitos centrados en la protección de los menores como grupo potencialmente vulnerable en el desarrollo de nuestros nuevos productos y servicios.
- **Entorno audiovisual:** creación de un Perfil de Menor en Movistar + para los niños de hasta 12 años con el fin de garantizar un entorno tecnológico seguro en el seno de la aplicación de Movistar +.
- **Entorno de Internet seguro:** en colaboración con la Internet Watch Foundation para identificar y bloquear imágenes de abusos sexuales de menores en la Red.

Ir al capítulo 2.10 Inclusión digital

> Estándares sociales y medioambientales en la cadena de suministro

Aunque nuestra gestión de la cadena de suministro se explica con más detalle en el capítulo 2.20, cabe destacar nuestro firme compromiso para que nuestros proveedores desarrollen su actividad respetando los derechos humanos.

Para alcanzarlo, en 2022, como todos los años, **exigimos que todos nuestros proveedores firmen la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro,** que establece unas obligaciones de cumplimiento vinculantes por contrato en materia de derechos humanos. Igualmente, hemos realizado un **análisis de riesgos** para identificar a aquellos proveedores que pueden constituir un riesgo alto en materia de sostenibilidad a nivel general, y particularmente en derechos humanos, y someterlos a una detallada evaluación. Esta **evaluación de proveedores de alto riesgo** se realiza a través de EcoVadis e Integrity Next, como plataformas externas. Además, verificamos el cumplimiento por parte de los proveedores de mayor importancia a través de auditorías *in situ*.

Para realizar estas auditorías, también cooperamos con otras empresas de telecomunicaciones en el seno de la iniciativa JAC (Joint Audit Cooperation), en la que se abordan específicamente temas como trabajo forzoso, trabajo infantil y/o minerales de zonas de conflicto.

Ejemplo práctico de medidas correctivas: auditorías y grupos de trabajo

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

Las auditorías nos ayudan a identificar posibles atentados contra los derechos humanos por parte de nuestros proveedores directos e indirectos (nivel 2 y superior). Un ejemplo concreto en 2022 fue el descubrimiento de que las horas extras superaban los requisitos legales en una fábrica de nuestra cadena de suministro. Como medida correctiva, se acordó que los contratos de trabajo deberían exigir la firma de las horas de trabajo para que las extras no puedan superar las 36 horas mensuales. Con esta medida correctiva implementada, las horas extras de los trabajadores ahora cumplen con la normativa (se recogen más ejemplos de medidas correctivas en la tabla de la sección "detalles de auditorías de JAC" en el capítulo 2.16. Gestión responsable de la cadena de suministro.

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

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

Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

HITOS

- → Evaluación de riesgo en DD. HH. en todas nuestras operaciones.
- → Evaluación de Impacto Global de DD. HH. y Medioambiente en 2022.
- → Integración adicional de aspectos de DD. HH. en el proceso de Diseño Responsable.
- → Primera telco en el Ranking Digital Rights Telco Giants Scorecard 2022.
- → Emisión de bonos sostenibles para promover la conectividad de banda ancha en zonas rurales.

Resumen de indicadores clave

	2021	2022
N° de empleados formados en derechos humanos a través de nuestro curso de Principios de Negocio Responsable	88.815	91.347
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos	100%	100%
N° de auditorías *in situ* de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad)	10.721	9.964
N° de consultas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos a través del Canal de Negocio Responsable[5,6]	2	5
% de acuerdos de inversión significativos firmados por Telefónica S.A., Tech e Infra con clausulas de DD.HH.[7]	100%	100%

[5] Las denuncias fundadas del canal de denuncias relativas a aspectos de derechos humanos como privacidad, acoso laboral y discriminación se recogen en el capítulo de Ética y Cumplimiento (mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia).

[6] Las consultas/reclamaciones recibidas sobre Privacidad y Libertad de Expresión se recogen en la tabla Resumen de indicadores clave sobre privacidad y seguridad el capítulo 2.19. Privacidad y Seguridad.

[7] Acuerdos de inversión significativos son aquellos firmados por Telefónica S.A., Tech e Infra durante el periodo de reporte que le hayan llevado a una posición de control de otra entidad y hayan conllevado un proyecto de inversión de capitales material para las cuentas financieras. De acuerdo con dicha definición, se han producido los siguientes acuerdos de inversión significativos en el 2022:

- El 21 de marzo de 2022, Telefónica Tech UK & Ireland, Ltd. (T. Tech UK) firmó un contrato de compraventa de las acciones de la sociedad escocesa Perpetual TopCo Ltd. e, indirectamente, de sus filiales (conjuntamente, 'Incremental Group'). La transacción se firmó y completó simultáneamente, al no quedar sujeta a ninguna condición suspensiva.
- El 8 de mayo de 2022, Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech, SLU (TCCT) firmó un contrato de compraventa de participaciones de la sociedad alemana BE-terna Acceleration Holding GmbH e, indirectamente, sus filiales (conjuntamente, 'BE-terna Group'). Una vez obtenida la autorización del regulador de la competencia alemán, la transacción se ejecutó el pasado 9 de junio de 2022.
- El 20 de diciembre de 2022, y una vez obtenidas las correspondientes autorizaciones regulatorias, Telefónica España Filiales, S.A.U. (Telefónica España Filiales), Telefónica Infra S.L. (T. Infra) y el consorcio formado por Vauban Infrastructure Partners (Vauban) y Crédit Agricole Assurances (CAA) ejecutaron un acuerdo para el establecimiento de una sociedad conjunta, Bluevía Fibra, S .L. (Bluevía), cuyo objeto social es el despliegue y la comercialización de una red de fibra hasta el hogar (FTTH) en zonas principalmente rurales en España. En virtud del acuerdo alcanzado, Grupo Telefónica es propietario de un 55% del capital de Bluevía (30% Telefónica España Filiales y 25% T. Infra), poseyendo Vauban/CAA el 45% restante.

Dentro del conjunto de contratos de las tres operaciones, en los denominados 'Acuerdos de Inversión', se incluyeron clausulas sobre asuntos relacionados con los derechos humanos.



Liderar con el ejemplo

2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

GRI 2-24

PUNTOS CLAVE

- En 2022 hemos formado a 91.347 empleados en nuestro código ético -Principios de Negocio Responsable-, que rige lo que hacemos y decimos, basado en la integridad, la transparencia y el compromiso.
- Nuestro Plan de Negocio Responsable está aprobado y supervisado periódicamente al más alto nivel. Este Plan aterriza nuestro código ético en objetivos y KPIs, que se incorporan al plan estratégico de la Compañía.
- La sostenibilidad forma parte de nuestra cultura a través del alineamiento con nuestro negocio, nuestros procesos, nuestra retribución variable y nuestra formación y sensibilización a empleados.

2.16.1. Gobernanza

GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-23

En el Grupo Telefónica contamos con un código ético y de conducta: nuestros Principios de Negocio Responsable (PNR). Estos son, a su vez, nuestra política de sostenibilidad ya que nos guían para actuar con integridad, compromiso y transparencia.
Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable son el hilo conductor en todo lo que hacemos, contamos con un **Plan de Negocio Responsable.** Este incluye objetivos y proyectos en las materias clave de los tres ejes de nuestra estrategia: liderar con el ejemplo, ayudar a la sociedad a prosperar y construir un futuro más verde.

Las prioridades del Plan de Negocio Responsable forman parte del **plan estratégico de la Compañía,** en el que se reflejan indicadores no financieros sobre los que reportamos en este Informe. Algunos de los objetivos están, además, incorporados a la remuneración variable de todos los empleados, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo.

Más información en el capítulo 1.5. Estrategia

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 Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable Oficina de Debida Diligencia Oficina de Energía y Cambio Climático
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 ESG más relevantes (anticorrupción, gestión ambiental, privacidad, diversidad, igualdad 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, que se complementa con formación y sensibilización.

Más información en el capítulo 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

La **Comisión de Sostenibilidad y Calidad** supervisa la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Asimismo, la **Comisión de Auditoría y Control** tiene un rol adicional en materia de sostenibilidad, ya que supervisa determinados aspectos relacionados con la información no financiera, el cumplimiento de la normativa, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía. Por otra parte, la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno** supervisa el sistema de retribución variable.

La **Oficina de Negocio Responsable,** que reúne cuatro veces al año a los máximos responsables de las áreas de Sostenibilidad Global, Cumplimiento, Auditoría Interna, Secretaría General, Recursos Humanos, Comunicación, Privacidad, Seguridad, Compras, *Data & Analytics,* Consumidor Global, Tecnología e Información, Servicios Jurídicos, Estrategia, Finanzas, Fundación Telefónica, Telefónica Tech y Telefónica Infra, entre otras funciones, 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.**

Existen dos organismos dependientes de la Oficina de Negocio Responsable, la **Oficina de Debida Diligencia,** encargada, entre otras actividades, de dar seguimiento al proceso de diligencia debida en materia de sostenibilidad de Telefónica y la **Oficina de Energía y Cambio Climático,** responsable de dar seguimiento a la implementación del Plan de Acción Climática, entre otros.

Las áreas de Negocio y Soporte corporativas y los comités ejecutivos de las Operadoras asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

2.16.2. Principales Políticas y Normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad

Ética	Cadena de suministro	Privacidad y libertad de expresión
• Política Global Anticorrupción. • Política de la Función de Cumplimiento (nueva). • Reglamento de la Función de Cumplimiento (nuevo). • Política de Prevención Penal. • Reglamento Interno de Conducta. • Reglamento de Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones. • Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas. • Política de Gestión de Canal de Denuncias. • Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina. • Política de Control Fiscal. • Política de Gestión de Riesgos. • Política sobre Derecho de la Competencia (nueva). • Normativa de Sanciones (nueva).	• Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. • Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. • Reglamento de Seguridad en la Cadena de Suministro. • Instrucción de Compras Bajas en Carbono. • Normativa de Contratación de Bienes y Servicios.	• Política Global de Privacidad. • Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales. • Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes (nuevo). • Política Global de Seguridad.

Capital Humano	Derechos Humanos	Comunicación Responsable	Gestión Ambiental y Cambio Climático
• 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 Igualdad (nueva). • 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. • Normativa para la contratación de Ex Directivos y Ex Empleados del Grupo Telefónica.	• Política Global de Derechos Humanos. • Principios de Inteligencia Artificial.	• Normativa de Comunicación de Información a los Mercados. • Política de Comunicación a los Accionistas. • Normativa de Comunicación Responsable. • Reglamento de Redes Sociales.	• Política Ambiental Global. • Política de Gestión Energética.

COBERTURA DE LAS POLÍTICAS Y NORMATIVAS: las principales políticas y normativas que se indican arriba tienen aplicación en las sociedades del Grupo Telefónica que se encuentran dentro del perímetro de consolidación.

Más información en el Anexo I: Perímetro de consolidación

2.16.3. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible

Más allá de asegurar un comportamiento ético y una gestión responsable del negocio, nuestro objetivo es convertir la sostenibilidad en una **pieza fundamental de nuestra cultura.** Para ello tratamos de alinear comportamientos, procesos y objetivos con el propósito y los valores de la Compañía.

La base son 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 alinear **la cultura interna con factores ESG** (ambientales, sociales y buen gobierno), mostramos su valor empresarial a largo plazo. De hecho, nos aseguramos de 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 a 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 la gestión del Grupo está 100% alineada con criterios de sostenibilidad:

Formación y sensibilización: formamos de manera continua a toda nuestra plantilla (empleados a tiempo parcial y a jornada completa) en Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos. El curso tiene carácter obligatorio, y es objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Negocio Responsable. La realización del mismo conlleva la aceptación de los Principios por parte del empleado. En el caso de los empleados de nueva incorporación, además de encontrar los Principios en el pack de bienvenida, se les solicita realizar el curso específico de PNR en un plazo máximo de tres meses desde su incorporación. Tanto el curso como los Principios de Negocio Responsable son traducidos a los

idiomas oficiales del Grupo Telefónica: inglés, alemán y portugués.

Además, anualmente se desarrollan formaciones estratégicas sobre asuntos clave como la privacidad, la seguridad digital, la ética y la inteligencia artificial, gestión ambiental, accesibilidad o diversidad. Así como 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.

La formación se refuerza con campañas de sensibilización interna sobre conflictos de interés, regalos e invitaciones, compras responsables, medioambiente, privacidad, promesa cliente, etcétera.

- **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. Un ejemplo es la incorporación de aspectos éticos y de sostenibilidad en los procesos de desarrollo de productos y servicios.

Más información en el capítulo 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios

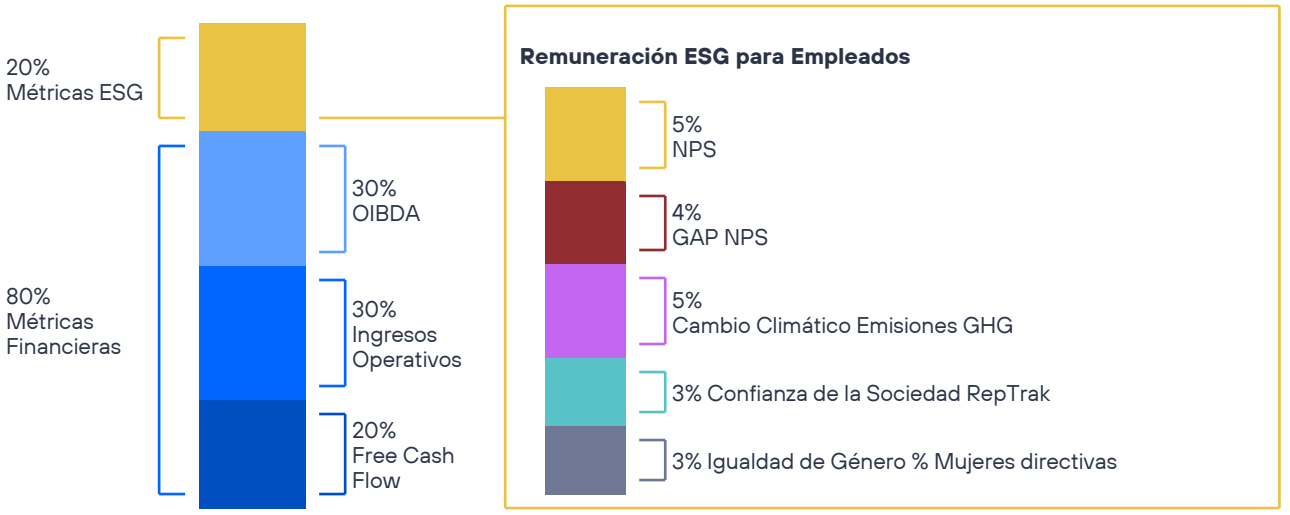
- **Alineamiento con prioridades de negocio:** mostramos los casos de negocio con los beneficios en cifras. Como ejemplos serían los servicios Eco Smart, soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes a reducir su impacto en el medioambiente siendo medible o también el valor de nuestra estrategia de sostenibilidad ante nuestros clientes, como elemento diferenciador, en sus procesos de licitaciones.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

- **Procesos de control e indicadores:** aseguramos la solidez de los procesos de control de indicadores no financieros.
- **Esquema retributivo**: un 20% de la valoración del desempeño (remuneración variable a corto plazo) de nuestros empleados incluye indicadores de sostenibilidad Asimismo, se incluye un 10% en la remuneración a largo plazo, que aplica a los principales directivos.

Más información en el capítulo 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

Remuneración variable anual



Incentivo de Largo Plazo (2021-2026)



2.16.4. Progreso

GRI 3-3

Formación PNR

En el mes de junio se lanzó y se asignó a todos los empleados una nueva edición del curso y que recoge las actualizaciones en los Principios de Negocio Responsable llevadas a cabo en 2021.

Se llevó a cabo una intensa campaña de comunicación interna y un exhaustivo seguimiento de su cumplimiento.

En 2022, se formaron 91.347 empleados, lo que supone un 89% de la plantilla promedio[1] y un total de 163.125 horas impartidas.

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

Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	91.347
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	89
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	163.125

Otras formaciones ESG

Hemos llevado a cabo diversas formaciones internas relacionadas con aspectos ESG:

Medioambiente (E):

- Compras bajas en carbono: dirigidas a equipos de operaciones, compras y sostenibilidad con la finalidad de integrar en las compras el precio interno al carbono para seleccionar equipos más eficientes energéticamente y con menores emisiones de CO2 asociadas.

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

- Gestión medioambiental: formación interna dirigida a todo el personal de la Compañía que tenga alguna función relacionada con el funcionamiento del Sistema de Gestión Ambiental, de forma que pueda colaborar para gestionar los aspectos ambientales y mejorar el desempeño de la organización.

Más información en el capítulo 2.1. Responsabilidad con el medioambiente

- Cambio climático: formación dirigida a equipos de marketing y comunicación, dentro de la iniciativa *Planet Pledge*.

Más información en el capítulo 2.4. Soluciones digitales para la transición verde

Sociedad (S):

- Accesibilidad: desarrolladas guías y sesiones formativas para garantizar una comunicación inclusiva con nuestros grupos de interés.

Más información en el capítulo 2.10. Inclusión digital

- Discapacidad: talleres y cursos para empleados, líderes y áreas de Recursos Humanos, para asegurar una integración exitosa del talento con discapacidad.
- Diversidad: acciones de sensibilización en materia de diversidad de género, LGBT+, racial y generacional.

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

Gobernanza (G):

- Ética: además del curso de Principios de Negocio Responsable, se han llevado a cabo formaciones en materia anticorrupción.

Más información en el capítulo 2.17. Ética y cumplimiento

HITOS

- → Formalización de las Oficinas de Debida Diligencia y Energía y Cambio Climático.
- → 89% de empleados formados en el curso de Principios de Negocio Responsable en 2022.
- → Nuevas formaciones en temáticas ESG.

[1] Incluyendo dentro de la 'plantilla promedio' aquellos empleados recién incorporados en el último trimestre, bajas remuneradas en el periodo formativo y empresas recién adquiridas en proceso de integración cuyo plazo para realizar la formación sigue estando vigente.

2.17. Ética y cumplimiento

GRI 2-25

PUNTOS CLAVE

- Tenemos tolerancia cero a la corrupción y el soborno.
- La formación y la concienciación constituyen elementos esenciales para la consolidación de nuestra cultura de cumplimiento. 94.840 empleados recibieron formación en materia de anticorrupción en 2022.
- 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.

2.17.1. Visión

Nuestra visión es consolidar una **cultura ética y de cumplimiento** mediante el fortalecimiento de los estándares de observancia de las normas de obligado cumplimiento y de las mejores prácticas éticas y empresariales.

2.17.2. Gobernanza

GRI 2-12

La cultura ética y de cumplimiento es **liderada** e impulsada desde el **máximo nivel de nuestra Compañía** con un **compromiso firme de tolerancia cero a la corrupción y el soborno,** junto con el relativo a otras mejores prácticas empresariales, y con líneas claras sobre responsabilidades y definición de riesgos clave en esta materia.

El compromiso total del Grupo Telefónica con la lucha contra la corrupción y el soborno y, en general, con el cumplimiento normativo, se tradujo el 16 de diciembre de 2015 en la **aprobación por parte del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.** de la creación de un **área independiente de cumplimiento normativo,** así como el consiguiente nombramiento, en febrero de 2016, del ***Chief Compliance Officer*** **del Grupo Telefónica,** quien reporta directamente al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Control.

El objetivo que se perseguía no era otro que el de continuar, de forma aún más focalizada, con la implementación de un modelo de cumplimiento o *compliance* en Telefónica; todo ello, sin perjuicio de todas las actividades realizadas hasta dicha fecha por otras áreas de la compañía para prevenir la corrupción y el soborno (por ejemlo: área de auditoría interna, área de sostenibilidad y área legal). Al igual que su nombramiento, el cese del *Chief Compliance Officer* es competencia del **Consejo de Administración de Telefónica S.A.,** a través de la **Comisión de Auditoría y Control,** y tiene por objeto la gestión de los entornos preventivo y reactivo relacionados con el cumplimiento de (a) ordenamientos jurídicos positivos y (b) normativa interna de Telefónica, tanto en la Corporación como en las líneas operativas (países y negocios), con carácter general y con foco específico en aquellas que resulten de mayor sensibilidad según las circunstancias.

Gobernanza de la ética y el cumplimiento

Consejo de Administración

Comisión de Auditoría y Control

Chief Compliance Officer

2.17.3. Políticas

Las normativas internas que desarrollan los Principios de Negocio Responsable, nuestro Código Ético, en materia de integridad, ética y cumplimiento son las que se detallan a continuación:

- Política Anticorrupción.
  - Reglamento de Certificaciones de Directivos en materia Anticorrupción.
- Política de la Función de Cumplimiento.

- Reglamento de la Función de Cumplimiento.
- Manual de Organización de la Función de Cumplimiento.

- Políticas y normativas locales en materia de Prevención Penal.
- Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores.
- Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.
- Reglamento sobre Contrataciones Relacionadas con Entidades Públicas.
- Política de Gestión del Canal de Denuncias.
- Reglamento de Gestión del Canal de Principios de Negocio Responsable.
- Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina.
  - Manual del Comité de Acción Disciplinaria.
- Normativa de Conflictos de Interés.
- Normativa sobre Sanciones.
- Política sobre Derecho de la Competencia.

2.17.4. Riesgos y oportunidades

Consolidar una cultura ética y de cumplimiento que asegure el futuro y la sostenibilidad de la Compañía, y contribuya a garantizar la confianza de todos nuestros grupos de interés, constituye uno de los principales retos.

La naturaleza de nuestro negocio, el **cumplimiento de normativas diversas, nacionales y extraterritoriales,** así como la progresiva demanda de programas de cumplimiento específicos, constituyen un desafío para alcanzar esta cultura. Por ello, adaptamos constantemente la actividad de cumplimiento a las necesidades imperantes en cada sociedad o unidad de negocio.

Adicionalmente, impulsamos iniciativas de formación y concienciación, como elemento fundamental de nuestro programa de cumplimiento. De este modo, ayudamos a consolidar esta cultura de forma que nuestros empleados adopten decisiones éticas y responsables ante los dilemas y conflictos en su actividad diaria.

2.17.5. Plan de acción y compromisos

GRI 2-23

Para asegurar un comportamiento ético y de cumplimiento en toda nuestra Compañía, contamos con varias líneas de actuación: Función de Cumplimiento, identificación de riesgos de incumplimiento, políticas y procedimientos, controles de debida diligencia, formación y concienciación, consultas, mecanismos internos de reporte de potenciales incumplimientos, disciplina y reconocimiento, así como posibles planes de remediación.

Objetivos

- Desarrollo e implementación de una formación en materia de integridad y cumplimiento para proveedores y otros socios comerciales.
- Continuar con la formación a colectivos específicos de empleados del Grupo en materia de sanciones económicas internacionales.

2.17.5.1. Cumplimiento

GRI 205-1, 205-2, 206-1

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 y con otras áreas y las materias especialmente relevantes. El punto de partida para la gestión es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad.

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

- **Control preventivo** para generar una cultura de cumplimiento. Implica acciones de formación y concienciación en materias tales como anticorrupción, prevención penal y sanciones, y apoyo a otras formaciones de la Compañía. También incluye la **evaluación continua** sobre el riesgo de Cumplimiento.

  Asimismo, cabe destacar la **actividad consultiva** realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de Cumplimiento (relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras normativas internas).

  También desarrollamos **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. En ese sentido, destacan los protocolos realizados para operaciones societarias (fusiones y adquisiciones). En ellos valoramos riesgos de anticorrupción, blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

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

- **Reacción y respuesta** con protocolos de actuación para situaciones con indicios suficientemente relevantes de incumplimiento. Y respuesta con la remediación de las consecuencias mediante la actuación: la mitigación de las consecuencias de toda índole asociadas a una posible infracción o una infracción ya evidenciada, y 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.

En un ejercicio dinámico y de priorización se han identificado las materias en las que desplegar los controles inherentes al cumplimiento, más allá de la preservación de la integridad y los regímenes de sanciones internacionales.

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[1]

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

> Cumplimiento en materia de anticorrupción

La materia principal supervisada por el área de Cumplimiento y en la que enfocamos buena parte de las políticas, procedimientos y controles, es la de **integridad.** Incluye, 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.

La Política Anticorrupción establece, entre otras materias, las pautas de comportamiento que en Telefónica se deben cumplir respecto a la aceptación u ofrecimiento de regalos o invitaciones, prohibiendo cualquier tipo de soborno; en el caso del ofrecimiento de regalos o invitaciones a empleados y funcionarios públicos, este aspecto es desarrollado de forma específica por la Normativa de Relacionamiento con Entidades Públicas.

El marco normativo en esta materia se complementa con la Normativa de Conflictos de Interés[2] y la Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina, entre otras.

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, el conocimiento y compromiso con el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y de dicha Política, así como de las políticas, prácticas y normas que de ellos emanan. En 2022 el 100% de los directivos suscribió el certificado anticorrupción.

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.

Dentro del Modelo de Gestión de Riesgos basado en la guía del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento del riesgo de cumplimiento, lo que incluye, entre otras, pero con especial relevancia, la materia de integridad que incluye las obligaciones asociadas a los Principios de Negocio Responsable, en particular en la relativo a prácticas que prevengan la corrupción. En 2022, la evaluación anual de los aspectos relacionados con el riesgo de cumplimiento y por tanto con el riesgo de corrupción fue del 100% en nuestras operaciones.

[1] 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.

[2] Telefónica cuenta con una Normativa de Conflictos de Interés en la que se regulan aquellas situaciones en las que un Interés Personal, directo o indirecto, de un empleado influye, podría influir o genera la percepción de poder influir en las decisiones profesionales a adoptar por ese empleado, pudiendo este interés o beneficio personal entrar en colisión con los intereses de cualquier empresa del Grupo Telefónica. Nuestra normativa exige actuar en todo momento y en especial ante un conflicto de interés, respetando los principios corporativos de Lealtad, Confidencialidad e Integridad.

	2022
Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	100%

Más información en el capítulo 3. Riesgos del Informe de Gestión Consolidado 2022.

Cuentan con certificación UNE 19601:2017 sobre Sistema de Gestión del *Compliance* Penal las sociedades de Telefónica, S.A. (obtenida en 2021) y Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. (renovada en 2020), así como las empresas de su perímetro como Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U. y Telyco, S.A.U. (obtenidas en 2020).

En 2022, Colombia Telecomunicaciones obtuvo la certificación ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno y Telefónica del Perú S.A. renovó dicha certificación.

En 2022, el compromiso de Telefónica en esta materia fue reconocido en el marco de su participación en un proyecto lanzado por "Business at OECD", con el objeto de evaluar el papel que la tecnología puede desempeñar en la lucha contra la corrupción. Entre los distintos casos de uso identificados en el sector privado, se destacaron las iniciativas de Telefónica sobre ese particular.

> Cumplimiento en materia de sanciones

Los regímenes de sanciones internacionales, entendidos estos como las restricciones y/o prohibiciones comerciales y/o financieras y económicas impuestas por gobiernos, reguladores y/u otras organizaciones internacionales contra gobiernos, países, individuos, entidades y/o sectores de actividad, constituyen una realidad de gran complejidad y creciente relevancia en la actualidad.

Telefónica está comprometida en desarrollar su actividad en cumplimiento de los regímenes de sanciones internacionales que le puedan ser de aplicación en cada momento, por lo que el Consejo de Administración, como parte de la evolución y mejora continua del programa de Cumplimiento que Telefónica tiene implementado en esta materia, aprobó en 2022 una nueva Normativa sobre Sanciones en la que se definen los principales controles en esta materia y se refuerza el compromiso de Telefónica respecto al cumplimiento de los regímenes de sanciones que le sean de aplicación.

> 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 de la Compañía.

En 2022 el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a los efectos de robustecer el programa de cumplimiento de Telefónica en esta materia, aprobó la primera **Política sobre Derecho de la Competencia del Grupo Telefónica,** formalizando el compromiso del Grupo Telefónica con el Principio de Competencia Leal, consagrado en los Principios de Negocio Responsable, en una norma que evidencie y facilite el cumplimiento de dicho compromiso con las prácticas de competencia leales en todos los mercados, y que refleje nuestra creencia en los mercados libres y las condiciones de competencia justas.

Al amparo de la aprobación de la Política sobre Derecho de la Competencia, se revisó y actualizó el curso en materia de Derecho de la Competencia, que se integró en la Ventana Formativa y está dirigido a todos los empleados del Grupo Telefónica. Adicionalmente, se imparten sesiones de formación en áreas específicas previamente identificadas.

Asimismo, el Grupo dispone de 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 de información sensible entre competidores. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos de cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (por ejemplo, Chile).

En 2022 no se ha identificado ningún (0) procedimiento judicial material[3] en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y se ha abonado una multa (67€ millones) por prácticas anticompetitivas, en relación con el procedimiento formal abierto en 2011 por la Comisión Europea, por el contrato de compraventa de la participación de Portugal Telecom en Brasilcel, N.V.

Más información en los Estados financieros consolidados

> 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 la legislación de cada país, y/o de ciertas

[3] Tomando en cuenta asuntos cuya materialidad cumpla las reglas de reporte para las cuentas anuales (sea superior a 40 MM € y calificado como probable o 100 MM € y calificado el riesgo como posible).

regulaciones en esta materia aplicables por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (cuando es considerada, por la 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 de **blanqueo de capitales,** tanto a nivel Grupo como por jurisdicción y/o tipo de entidad o actividad.

En particular, durante el año 2022, Telefónica, en su estrategia de mejora continua, ha implementado a nivel Grupo Telefónica un **nuevo control dentro del proceso de determinados pagos** como evolución del análisis que se venía llevando a cabo sobre la necesidad de reforzar el modelo de control correspondiente.

2.17.5.2. Formación

GRI 205-2

Un elemento clave para promover una cultura ética dentro de la Compañía es la formación en materia anticorrupción. Dicha formación comprende los siguientes cursos:

- Curso de **Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos** con aspectos sobre anticorrupción y soborno, en la sección 'Gestión ética y responsable'.

Más información en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

- Curso sobre la ***Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA),** en formato *online* y presencial, sobre la ley de prácticas corruptas en el extranjero. Esta formación va dirigida a las áreas de la Compañía con un mayor riesgo potencial por su mayor exposición al riesgo de corrupción pública.
- Otros **cursos locales** sobre anticorrupción y prevención penal. En la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica, hay otras formaciones específicas (incluyendo aspectos relativos a la prevención penal). En algunos casos, son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar la formación en materia de responsabilidad penal existente en Perú, Argentina, Chile, Ecuador y en Telefónica de España y las sociedades de su perímetro que lanzaron la formación en el año 2021.

En 2022, al amparo de la actualización de los Principios de Negocio Responsable, se revisaron, actualizaron y lanzaron algunas formaciones especialmente importantes para la eficacia del modelo de cumplimiento del grupo. En concreto, los cursos de Principios de Negocio Responsable, de Derecho de la Competencia, FCPA y Prevención Penal en Telefónica S.A. y las sociedades españolas del perímetro corporativo, se integraron en la Ventana Formativa que fue lanzada en junio 2022 en todo el Grupo.

A 31 de diciembre de 2022 han recibido formación en materia anticorrupción 94.840 empleados, lo que supone un 93% de la plantilla promedio.

Todos los miembros del Consejo de Administración (15) han recibido formación en materia anticorrupción.

Además, en 2022 se lanzó un nuevo curso sobre **ciberseguridad para empleados: protección personal y corresponsabilidad,** y se ha continuado con la formación en materia de **privacidad** y se ha extendido a los países del Grupo en la región de Hispanoamérica. Asimismo, cabe mencionar el inicio de acción de formación a determinadas áreas y personal directivo relevante de la Compañía en materia de programas de sanciones internacionales.

Formación en materia de anticorrupción 2022

Número de empleados formados en materia anticorrupción	94.840
Porcentaje de empleados formados en materia anticorrupción	93

> Concienciación

Otro de los elementos esenciales del programa de cumplimiento es la concienciación. Existen diversas iniciativas, tanto a nivel global como local, orientadas a fomentar la cultura de cumplimiento entre los empleados, entre las que cabe destacar:

a. El ***Compliance Day,*** una jornada que persigue acercar la función de Cumplimiento al negocio y sensibilizar a los empleados sobre las principales cuestiones que se abordan en el área. En este ejercicio se lanzó un ***Compliance Quiz,*** en el que empleados de las distintas unidades del Grupo enviaban una pregunta tipo test relacionada con temas de cumplimiento, para componer con las preguntas seleccionadas un *Compliance Quiz* que fue lanzado con ocasión del *Compliance Day*.

b. El **Programa de reconocimiento *Five Stars,*** desarrollado para promover y reconocer conductas especialmente destacadas por su compromiso con las materias de integridad y sanciones, privacidad y seguridad. En 2022 se celebró la cuarta edición de estos reconocimientos, y 63 empleados de diversas operaciones y sociedades fueron reconocidos como *Five Stars*.

Adicionalmente, en 2022 se lanzó a nivel global una encuesta en materia de Cumplimiento con el objetivo de medir el conocimiento interno de los distintos elementos que componen el Programa de Cumplimento en

Telefónica e identificar y acometer futuras acciones de concienciación y mejora.

Empleados formados en Anticorrupción 2022 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	152	519	4.325	4.996
Brasil	1.693	2.459	28.708	32.860
España	1.581	2.809	22.176	26.566
Hispam	747	2.592	26.758	30.097
Resto	54	153	114	321
Total	**4.227**	**8.532**	**82.081**	**94.840**

% de empleados formados en Anticorrupción en 2022 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	64%	76%	64%	65%
Brasil	100%	99%	94%	95%
España	99%	98%	97%	97%
Hispam	99%	88%	96%	95%
Resto	74%	59%	14%	28%
Total	**98%**	**92%**	**92%**	**93%**

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

GRI 2-16, 2-26, 3-3, 205-3, 403-2, 406-1, 418-1

> 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) para reportar de forma anónima o personal cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

Dicho canal se encuentra **disponible las 24 horas en nuestra página web y la Intranet de la Compañía** 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,** respeto y fundamento. 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. Toda persona que denuncie gozará de la debida protección conforme a lo establecido en la legislación o normativa aplicable.

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.

El canal permite consultar el estado de la denuncia, añadir información y contactar con el auditor encargado del análisis.

De acuerdo con nuestro compromiso 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.

En 2022 recibimos 808 denuncias en el Canal de Denuncias. Como resultado de las investigaciones, 374 resultaron fundadas. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 118 extinciones del contrato de trabajo.

Denuncias

	2021	2022
Naturaleza denuncias fundadas	**% sobre total de las denuncias fundadas**	**% sobre total denuncias fundadas**
Incumplimiento normativo	12%	15%
Fraude	23%	21%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación	1%	3%
Conflicto de interés	4%	5%
Privacidad/Seguridad de la Información	2%	3%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral	38%	41%
Otros	20%	12%
Número Total	**389**	**374**

Principales indicadores sobre denuncias

	2021	2022
Denuncias recibidas	955	808
Denuncias fundadas	389	374
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas	152	118
Casos confirmados de corrupción	0	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados.	0	0
Casos de discriminación detectados	0	0
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptados en relación con casos de discriminación confirmados.	0	0

VMED O2 Reino Unido

	2022
Casos confirmados de corrupción	0

> Consultas

Contamos con un canal a través del cual todos nuestros grupos de interés pueden **consultar, comunicar o reportar,** de forma anónima o personal, dudas, peticiones o reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

En 2022 recibimos 711 consultas válidas, de las cuales 698 se han resuelto como consultas relacionadas con las temáticas de este canal. Las temáticas en las que se han dividido las consultas cerradas son las que se representan en la siguiente tabla:

Consultas

	2021	2022
Comunicación responsable	5	6
Integridad	5	9
Medioambiente	11	66
Cadena de suministro	1	14
Privacidad	9	30
Accesibilidad	3	5
Innovación sostenible	2	3
Derechos Humanos	2	5
Derechos del Niño	1	0
Libertad de expresión	2	0
Diversidad y gestión del talento	2	14
Otros (por ejemplo: Responsabilidad con el cliente, infraestructuras)[4]	153	546
Total	**196**	**698**

En 2022, como en los años anteriores, la gestión de estas consultas ha permitido identificar mejoras en los mecanismos de reclamación y remedio, pero también en políticas y procedimientos de gestión interna de las consultas registradas por las partes interesadas.

Nuestro Canal de Consultas y Denuncias está disponible en diferentes idiomas y abierto a cualquier persona, incluidos los empleados de nuestros proveedores.

2.17.5.4. Neutralidad política

GRI 415-1

Telefónica se mantiene neutral a nivel político. No tomamos posición, directa o indirectamente, a favor o en contra, de ningún partido político y no realizamos donaciones (0€) a partidos políticos ni a organizaciones, públicas o privadas, vinculadas a partidos políticos. Esto no impide que, cumpliendo con la legalidad vigente, demos a conocer nuestros puntos de vista en los asuntos que puedan afectar a la gestión y la sostenibilidad de la Compañía a través de actividades de *lobbying* o relacionamiento.

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).

Nuestro gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejerzan actividades de representación para Telefónica fue de 6.095.148 euros en 2022, de los cuales el 92% lo dedicamos a entidades sectoriales entre las que se encuentran GSMA, SindiTelebrasil, ETNO y Bitkom, entre otras.

2.17.5.5. Comunicación responsable

Promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión.

Asumimos nuestra responsabilidad de promover una comunicación responsable, ética y de calidad a través de los contenidos que generamos (entretenimiento, cultura, deporte, publicidad...). **Nuestra Normativa de Comunicación Responsable** define unas pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes y 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 Plus+,** 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.

[4] 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.

- Implementación. Se ha compartido con todos los grupos de interés de Movistar Plus+ 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 y Denuncias.

Código de comunicación responsable de Movistar Plus +

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

Legalidad:



Cumplimos las normas, protegemos la propiedad intelectual y no incitamos comportamientos ilegales, irresponsables o discriminatorios.

Neutralidad:



Promovemos la libertad de expresión y creativa, cuidando el derecho al honor y a la intimidad.

Protección de menores:



Tenemos una gestión responsable de los contenidos, medidas de prevención, publicidad segura y sensibilización.

Integridad y transparencia:



Velamos por el cumplimiento de la Política Anticorrupción de Telefónica.

Diversidad:



Favorecemos la igualdad y la integración social en nuestra parrilla.

Valores y talento:



Reflejamos en los contenidos nuestro compromiso empresarial con la creatividad y la innovación.

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.

Más información en el capítulo 2.11. Clientes

2.17.5.6. Control interno

Como se establece en la Política de Control Interno, la compañía cuenta con un modelo de control interno definido en línea con lo establecido en el Marco Integrado de Control Interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).

De esta forma, el control interno del Grupo Telefónica se define como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento.

El control interno se configura como un proceso integrado en la actividad diaria de la Compañía en el que todas las áreas, dentro de su ámbito de actuación (gestores), son responsables del control interno debiendo considerar entre sus tareas los elementos de aseguramiento necesarios para la consecución de objetivos operacionales (eficacia), con la mínima utilización de recursos (eficiencia), la disponibilidad de información adecuada para la toma de decisiones y los reportes externos (información - veraz) y la observancia de leyes y normas (cumplimiento). Sobre todos estos aspectos, deben considerar las posibles contingencias que pueden surgir en el desarrollo de los mismos (riesgos), incorporando elementos de aseguramiento frente a posibles contingencias (estructuras de Control

Interno), así como para el seguimiento (supervisión) de las actividades y sus propias estructuras de control interno dentro de su ámbito de responsabilidad.

Dentro de las vías de actuación desarrolladas por 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 como así lo establece la Política de elaboración y organización del Marco Normativo. A su vez, el Marco Normativo promueve acciones que favorezcan la actualización y comunicación de dichas normas.

Asimismo, se realizan revisiones específicas, de interés para el Consejo de Administración o la Dirección de la Compañía; incluyendo las investigaciones derivadas de los canales de denuncias habilitados a tal efecto en el Grupo Telefónica, potenciales casos de fraude y aquellas revisiones específicas encaminadas a la prevención del fraude.

En 2022, desde el área de Auditoría Interna, se dedicaron 86.096 jornadas a las actividades contempladas en el plan de auditoría y, de estas, 10.020 fueron actividades destinadas a la prevención del fraude y la corrupción.

Número de jornadas

	2021	2022
Prevención fraude/corrupción, revisión de actuaciones personales	10.808	10.020

HITOS

- → **Lanzamos una Ventana Formativa a nivel Grupo con formaciones esenciales para el modelo de cumplimiento.**
- → **Nuestro Consejo de Administración aprobó la Política de Derecho de la Competencia y la Normativa de Sanciones.**

2.18. Transparencia fiscal

PUNTOS CLAVE

- La contribución tributaria de Telefónica en 2022 ascendió a 7.669 millones de euros a nivel global: 19,2 euros, por cada 100 de cifra de negocio.
- Los impuestos soportados en el ejercicio sumaron 2.438 millones de euros y los recaudados, 5.231 millones.
- Cada año publicamos la aportación fiscal por país: destacan los 2.274 millones de euros aportados en España y los 2.754 millones de euros en Brasil.

2.18.1. Visión

GRI 207-1

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, garantizando el cumplimiento de la legislación tributaría y de los principios impulsores de la sostenibilidad, siendo la aportación fiscal de la Compañía una de sus principales contribuciones al desarrollo económico y social del entorno en el que opera.

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.

2.18.2. Gobernanza

GRI 207-1, 207-2

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

La determinación de la política y estrategia fiscal del Grupo es facultad indelegable del **Consejo de Administración** y, por tanto, es también responsable tanto de la aprobación como de las futuras modificaciones que se puedan realizar. Por su parte, **la Dirección Fiscal del Grupo lidera,** desarrolla y revisa la Estrategia Fiscal.

Asimismo, la Dirección Fiscal del Grupo y las Direcciones Regionales informan anualmente a la Comisión de Auditoría y Control y, en su caso, al Consejo de Administración, de los siguientes puntos:

- Las políticas y criterios fiscales seguidos por el 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 situación y evolución de los riesgos fiscales.
- 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.
- Las transacciones de especial relevancia 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 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.

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).

2.18.3. Políticas

GRI 207-1

La **Política de Control Fiscal**, aprobada por el Consejo de Administración, y disponible en la web de Telefónica, 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.

2.18.4. Riesgos y oportunidades

GRI 207-2

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, en Telefónica contamos con un **Modelo de Gestión de Riesgos** basado en COSO (Comittee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), que facilita la identificación, valoración y gestión de los distintos riesgos, como se detalla en el Capítulo 3 de Riesgos.

Conforme a este Modelo, se definen **cuatro categorías de riesgo: negocio, operacionales, financieros** y, finalmente, **legales** y **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 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.

2.18.5. Plan de acción y compromisos

GRI 207-2, 207-3

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 **aumentar 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 Haz 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.

Más información en el 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 la máxima puntuación en los índices S&P DJSI, MSCI y *Sustainalytics*.

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.

Más información en el 2.17. Ética y cumplimiento

El Canal de Consultas y Denuncias de Telefónica atiende temas fiscales reportados por los diferentes grupos de interés.

2.18.6. Progreso en 2022

GRI 201-4, 207-2, 207-4

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

En 2022, nuestra contribución tributaria total (CTT) ascendió a 7.669 millones de euros (2.438 millones de euros a impuestos soportados y 5.231 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 48% de nuestro valor distribuido[1] (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 recibidas por Telefónica en 2022 fue de 17 millones de euros (16 millones de euros en 2021), que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

El Grupo no ha utilizado deducción fiscal alguna en la última declaración presentada del Impuesto sobre Sociedades en España.

Por cada 100 euros de cifra de negocio, destinamos 19 euros al pago de impuestos (6 a impuestos soportados y 13 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

[1] Calculado en base a metodología propia.

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.

Más información en el capítulo 2.14. 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 millones de euros, y hacen referencia al ejercicio 2021.

Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal, se pueden consultar en los Estados Financieros Consolidados 2022.

Más información en el 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 (Informe País por País) 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.
- 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 2021

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos[2]	Impuesto sobre el beneficio pagado[3]	Impuesto sobre el beneficio[1]	Nº de empleados[4]	Activos tangibles
Alemania	8.642	69	8.711	663	54	41	7.576	3.492
Argentina	2.296	64	2.360	-64	18	117	13.030	1.371
Brasil	7.569	49	7.617	882	44	-30	34.570	5.377
Chile	2.084	59	2.143	372	39	128	4.157	1.068
Colombia	1.335	15	1.349	-20	39	-41	6.114	876
Costa rica	135	1	136	48	11	16	145	0
Ecuador	408	6	413	-11	11	0	935	238
El Salvador	122	3	126	-26	1	6	190	0
España	20.280	2.069	22.349	5.261	197	635	28.668	8.511
Guatemala	5	4	9	1	1	0	10	14
México	1.042	67	1.109	-386	24	22	1.832	158
Panamá	3	15	19	2	0	1	26	8
Perú	1.721	30	1.751	-554	41	141	4.810	1.156
Reino unido	7.141	155	7.296	5.200	-7	194	3.008	13
Uruguay	230	109	339	104	14	16	591	309
Venezuela	104	3	108	90	1	30	1.661	40
Otros	420	-890	-470	195	20	15	453	93
Total	**53.537**	**1.828**	**55.365**	**11.757**	**506**	**1.293**	**107.776**	**22.725**

[2] 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.
[3] Se excluyen las devoluciones percibidas de distintas administraciones y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente en 2021 se han excluido devoluciones en España por importe de 30 millones, además de 17 millones en Perú y 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 2021, 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 2021 se produjeron registros 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 registraron los efectos derivados de las actas por el cierre de la inspección fiscal en España de los años 2014 a 2017, una disminución de los activos por impuestos diferidos en España como resultado de la revisión de su utilización futura, una provisión fiscal en Perú por Sentencia desfavorable del Tribunal Supremo y ajustes por cambios en los tipos impositivos en distintos países, así como el efecto de intereses no tributables en Brasil. Por otro lado, una parte importante de las plusvalías registradas contablemente en 2021 estaban exentas del impuesto sobre sociedades.

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 consolidad 2022	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado 2021	Impuestos totales soportados 2022	Impuestos totales recaudados 2022	Totales 2022
Alemania	697	663	291	790	1.081
Argentina	-166	-64	165	393	558
Brasil	919	882	1.105	1.648	2.754
Centroamérica	1	25	2	1	2
Chile	64	372	1	97	98
Colombia	118	-20	151	126	277
Ecuador	23	-11	66	25	90
España	795	5.261	427	1.847	2.274
México	-228	-386	27	62	89
Perú	-103	-554	143	151	294
Reino Unido	294	5.200	-1	36	35
Uruguay	152	104	32	25	57
Venezuela	95	90	14	16	30
Otros	21	195	15	15	30
TOTAL	**2.682**	**11.757**	**2.438**	**5.231**	**7.669**

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

Contribución tributaria por regiones

	2022		2021	
Millones de Euros	**Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado**	**Impuesto sobre beneficios[5]**	**Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado**	**Impuesto sobre beneficios**
Europa	1.786	477	11.124	244
Latam	874	530	413	229
Centroamérica	1	2	25	13
Otros	21	2	195	20
TOTAL	**2.682**	**1.010**	**11.757**	**506**

La contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado, está ajustada 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 Reino Unido y en la venta de la división de torres de telecomunicaciones de Telxius (véase Nota 2 Memoria Consolidada).

HITOS

- → **Telefónica es una de las 34 compañías que han presentado voluntariamente el Informe de Transparencia del ejercicio 2021 ante las Autoridades Fiscales en España.**
- → **Gracias a nuestros avances en materia de transparencia fiscal hemos logrado la máxima puntuación en índices como S&P DJSI, MSCI y Sustainalytics.**

[5] Se excluyen en 2022 las devoluciones percibidas de distintas administraciones, y que se corresponden con excesos en los pagos de impuestos de ejercicios anteriores, concretamente se han excluido 115 millones de euros en España y 12 millones en Perú y Chile. Además se excluye en España la devolución extraordinaria derivada del Acuerdo de Ejecución de la Sentencia de la Audiencia Nacional (790 millones de euros) según se expone en la Nota 25 de las CCAACC.
Respecto al 2021, se han excluido devoluciones en España por importe de 30 millones, además de 17 millones en Perú y Chile.
Las retenciones ingresadas en las distintas administraciones se han imputado a la jurisdicción que efectivamente soporta las mismas.

2.19. Privacidad y seguridad

PUNTOS CLAVE

- Protegemos los datos de nuestros clientes supervisados al más alto nivel con unos elevados estándares de privacidad y seguridad y los empoderamos para tengan acceso y control de sus datos personales.
- 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.
- Nos comprometemos a incrementar el porcentaje de contratos/RFPs que contienen requisitos de seguridad en la cadena de suministro con el objetivo de alcanzar al menos el 95% en 2025.

2.19.1. Visión

GRI 3-3

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 estemos vinculados, y nos basamos en los siguientes ejes:

- **Protección:** 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.
- **Diseño:** aplicamos la privacidad y seguridad desde el diseño, esto es, desde la concepción inicial de nuestros productos y servicios y a lo largo de todo el proceso de desarrollo.
- **Control:** 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.
- **Transparencia:** el principio de transparencia consiste en poner a disposición de las personas herramientas sencillas que control los datos y el desarrollo tecnológico adecuado para generar el máximo respeto por la privacidad y la seguridad de la información.

También, tenemos un fuerte compromiso con el derecho a la privacidad y seguridad de los menores, la protección de su información personal, y el fomento de un uso seguro de la tecnología.

Más información en la sección 2.10.4.4. Uso seguro y responsable de la tecnología

Además, Telefónica es líder a nivel global en el desarrollo y comercialización de **productos y servicios de ciberseguridad y seguridad gestionada.** En el capítulo 1.6. (Organización) proporcionamos más detalle sobre nuestra cartera y logros en este campo.

Más información en el capítulo 1.6. Organización

En este capítulo se detallan los diferentes aspectos relacionados con nuestras operativas internas de privacidad y seguridad, que son de aplicación a nuestros procesos, productos e infraestructuras.

2.19.2. Privacidad

2.19.2.1. Visión

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.

2.19.2.2. Objetivos

Para reducir la exposición al riesgo y aumentar la confianza digital, actualizamos continuamente nuestros procesos y políticas:Actualización de la Normativa de Privacidad del Grupo.

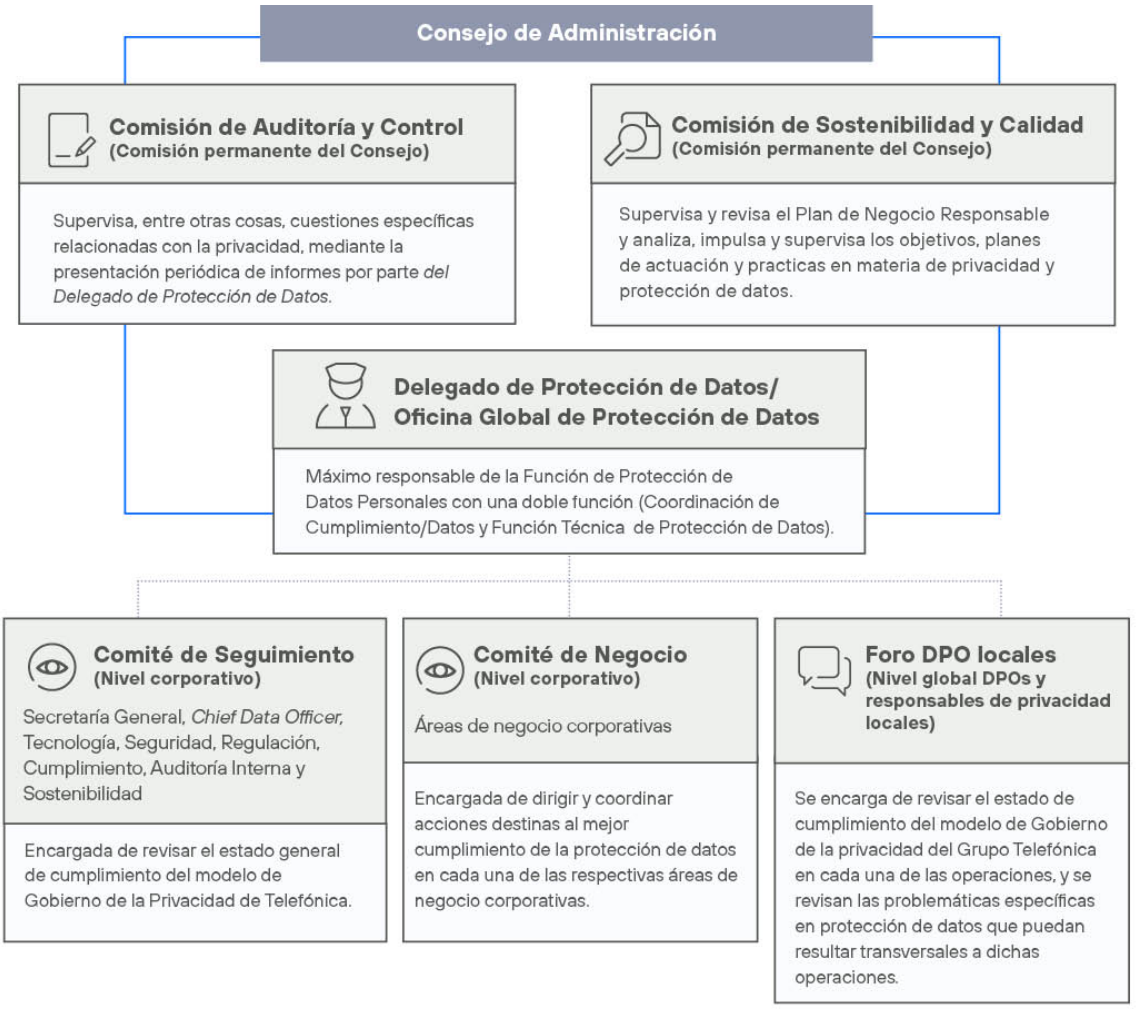
- Aprobación de las normas corporativas vinculantes (BCR).
- Actualización del Centro de Privacidad Global.
- Elaboración de la normativa de Modelo de Gobierno de Inteligencia Artificial.
- Actualizar y ampliar el alcance de la formación.

2.19.2.3. 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.



2.19.2.4. 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.

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.

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.

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

Reglamento ante Peticiones por parte de Autoridades Competentes

Norma corporativa

Aprobada por la dirección de Ética y Sostenibilidad

Telefónica S.A.

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.

2.19.2.5. 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.

Más información en el capítulo 3. Riesgos

2.19.2.6. Plan de acción y compromisos

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
- Normas Corporativas Vinculantes
- Seguimiento y formación a proveedores

> 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.

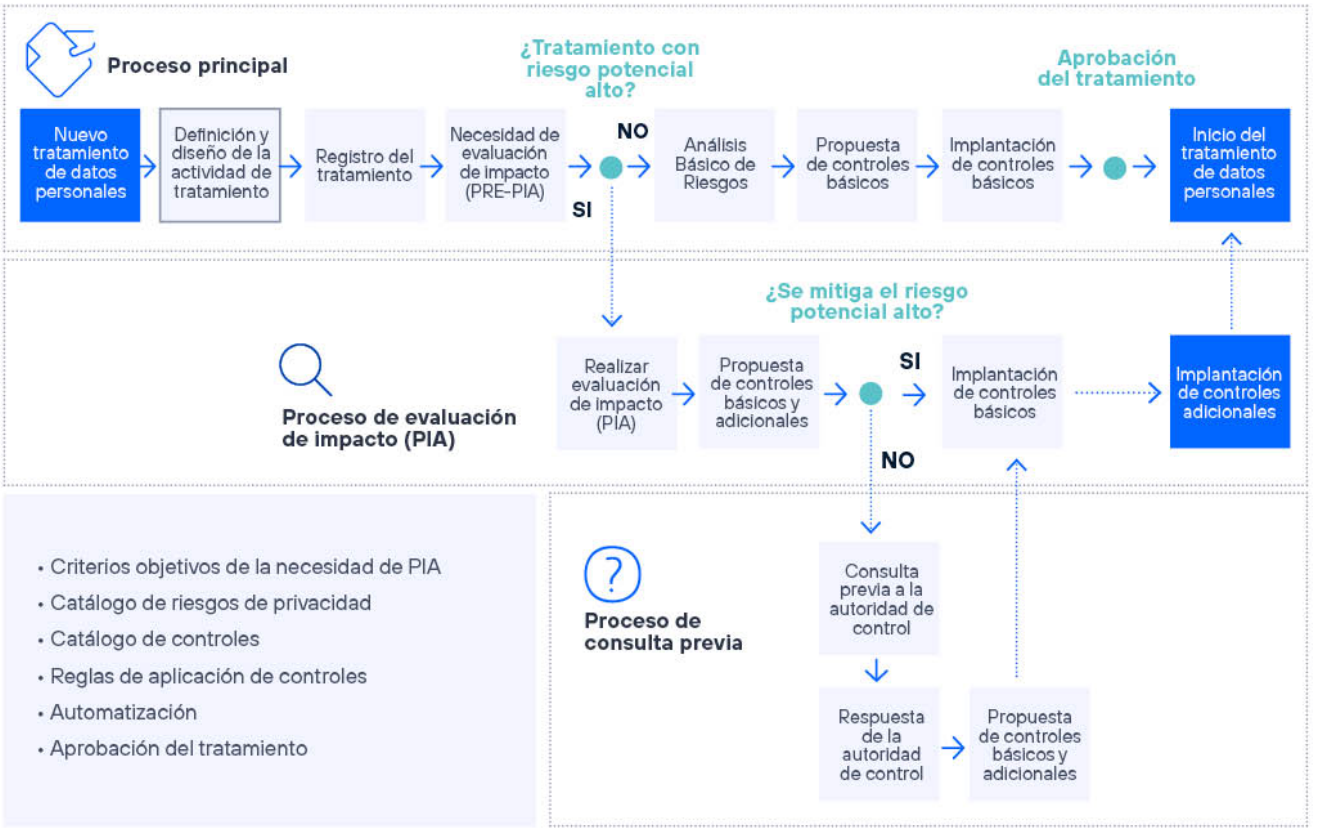
Adicionalmente, los responsables de producto tienen el apoyo de los especialistas de privacidad y seguridad del área de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el 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 en el capítulo 2.13. Innovación sostenible

Digitalización de la Privacidad por Diseño (Digital Privacy Framework- DPF)

El DPF es 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 cumplimiento legal de privacidad a una realidad tecnológica para 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 de datos de carácter personal.

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

Estamos implementando este marco de digitalización en nuestros sistemas y plataformas un marco de digitalización donde tienen lugar los tratamientos de datos, por ejemplo, en Kernel, la plataforma de big data de Telefónica. El Digital Privacy Framework avanzó de forma notable en España durante 2022 y seguirá haciéndolo durante 2023 en las operadoras con jurisdicciones de protección de datos más exigentes, por ejemplo, respecto a requisitos de anonimización."

> 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. Nuestro objetivo durante 2023 es seguir mejorando este canal centralizado, incluyendo la vinculación de todos los centros de Transparencia de las

operadoras para presentar toda la información relevante de forma centralizada.

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. Entre otros, pueden encontrar información sobre canales y vías para el ejercicio de sus derechos, las medidas de seguridad y confidencialidad adoptadas para el tratamiento de 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, los centros de Privacidad y de Seguridad se encuentran disponibles en las páginas webs de todas las operadoras. Se actualizan periódicamente, de acuerdo con la regulación y el análisis de los grupos de interés.

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.

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 sobre 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 en el capítulo 2.15. Derechos Humanos

En 2022 registramos 3.761.918 solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes, rechazamos 230.226, lo que supone un 94% de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados fue de 4.003.851.

> 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 Kernel y que resultan accesibles a través de diferentes canales.

El **Centro de Transparencia,** dentro del Espacio de Datos personales, ofrece a todos los clientes el acceso a sus preferencias de privacidad y la gestión de los datos. 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) y desde 2022 está disponible a través del canal de televisión en España.

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 GDPR.

> 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 2022 se tramitaron, respondieron o remediaron, en su caso, 30 comunicaciones asociadas a privacidad y 0 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 2022 se tramitaron 227 solicitudes de mediación.

> Normas corporativas vinculantes
Las normas corporativas vinculantes (en sus siglas en inglés, BCRs) están diseñadas para permitir el movimiento internacional de datos dentro del Grupo Telefónica de conformidad con el artículo 47 del GDPR, en particular los datos desde el Espacio Económico Europeo hacia países fuera de este.

La implementación de BCRs impulsará una mejora en el cumplimiento de la normativa europea en todo el Grupo Telefónica, permitiendo a Telefónica la transmisión de forma ágil de datos personales con independencia del lugar en el que se encuentre su filial destinataria de los datos,

Adicionalmente, las BCR aportarán mayor seguridad jurídica facilitando el alineamiento con el modelo organizativo del Grupo.

En 2022, Telefónica comenzó el proceso de aprobación de sus BCRs y ha seguido los siguientes pasos:

- Análisis de las transferencias internacionales intragrupo.
- Redacción de las normas corporativas vinculantes.
- Designación de la AEPD como Autoridad de control principal, responsable de liderar el proceso en materia de datos personales, así como de las Autoridades de control interesadas para la cooperación en el procedimiento de aprobación, previa propuesta por parte de Telefónica.
- Envío de las BCRs y documentación complementaria a la Autoridad Principal para su aprobación.

> Gestión de nuestra cadena de suministro
Una de las prioridades de Telefónica en el aseguramiento de la Privacidad es la gestión adecuada de la cadena de suministro en relación con el tratamiento de los datos personales por parte de terceros contratistas. A tal fin, se ha reforzado la incorporación de acuerdos de protección de datos comunes para todo el Grupo Telefónica y las cuestiones relacionadas con los compromisos que asume el proveedor en materia de transferencias internacionales.

Durante 2022, se implementaron una serie de medidas de control automatizadas para asegurar el tratamiento adecuado de los datos personales antes, durante y después de la prestación del servicio por parte del proveedor. Asimismo, para asegurar la protección de los datos personales gestionados por terceros se desarrollaron mecanismos de automatización que permiten la optimización de iniciativas de formación.

2.19.2.7. Progreso en 2022
Telefónica ha desarrollado una herramienta interna para facilitar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y, en particular, para que cada área lleve a cabo, entre otras, las siguientes tareas: levantar y mantener actualizado el Registro de Actividades de Tratamiento, gestionar y registrar las brechas de seguridad, registrar las solicitudes de ejercicio de derechos ARSOPL, gestión de firma electrónica de acuerdos de protección de datos (DPA), y la gestión de indicadores de privacidad.

Muestra de nuestros avances en materia de privacidad y libertad de expresión es que en 2022, y por tercer 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.

2.19.3. Seguridad

2.19.3.1. Visión
La seguridad tiene como objetivo proteger frente a potenciales daños a las personas y bienes, y garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Compañía.

En Telefónica la seguridad se aborda como un **concepto integral** que incluye la seguridad física y operativa (de personas y bienes), la seguridad digital (incluyendo la seguridad de la información y la ciberseguridad), la continuidad del negocio y la prevención del fraude.

El aumento en la cantidad, complejidad y tipología de las amenazas hace necesario aplicar medidas de seguridad y revisarlas en un **ciclo de mejora continua.** Nuestra estrategia se apoya en una serie de actividades de seguridad que refuerzan tanto los procesos de la Compañía como las iniciativas de transformación, conformando un sistema de gestión de la seguridad, alineado con marcos de referencia y estándares internacionales como **ISO 27001 y NIST (National Institute of Standards and Technology)**

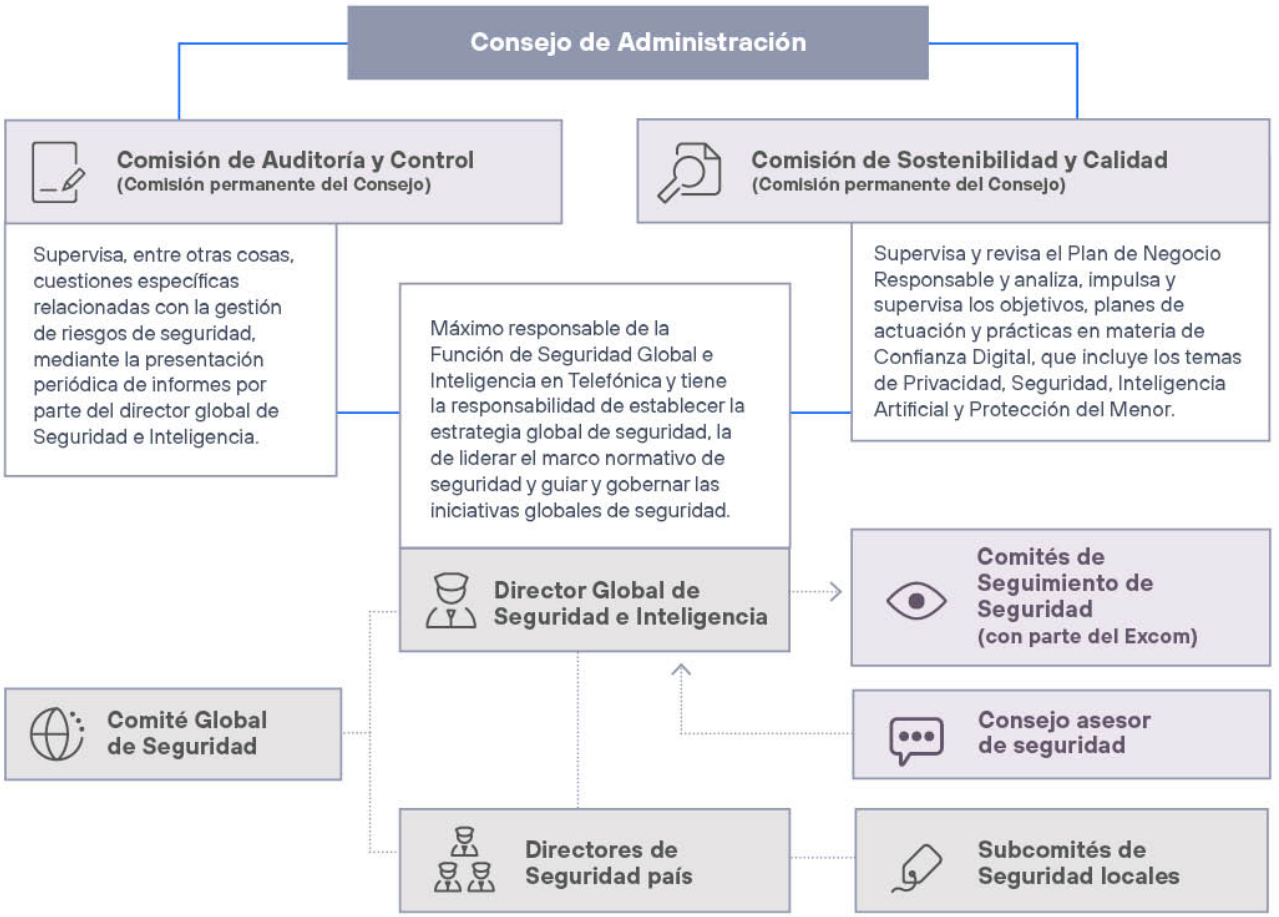
2.19.3.2. Objetivos
A corto y largo plazo nos hemos propuesto:

- Revisar el marco normativo global de seguridad para alinearlo con las nuevas versiones de estándares internacionales, como ISO 27001.

- Avanzar en el despliegue del modelo de confianza cero (*Zero Trust*[1]) en el control de acceso a sistemas informáticos, y en la implantación de herramientas para el gobierno de la seguridad en entornos *cloud*.
- Incrementar el porcentaje de contratos/RFPs que contienen requisitos de seguridad en la cadena de suministro, con el objetivo de alcanzar al menos el 95% de proveedores en 2025.

2.19.3.3. Gobernanza

El área global de Seguridad e Inteligencia tiene el respaldo de la Dirección de la Compañía, y reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y la Comisión de Auditoría y Control. Además, coordina con las direcciones de seguridad locales, según se representa en el siguiente gráfico:



El máximo responsable de seguridad en la Compañía es el **director global de Seguridad e Inteligencia (CSO Global).** Tiene delegada, por el Consejo de Administración, la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad. **Lidera, controla y supervisa** la implementación del marco normativo, así como las iniciativas globales. El director global de Seguridad e Inteligencia propone en cada empresa del Grupo Telefónica un responsable local de seguridad, que será sometido a la decisión de los correspondientes órganos de administración o gestión de la sociedad.

Para el gobierno y coordinación existe el Comité Global de Seguridad, presidido por el director global de Seguridad e Inteligencia, y en el que participan los responsables locales de seguridad (**CSO locales**) y los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etcétera). 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.

[1] *Zero Trust* es una estrategia de seguridad aplicada al acceso a la información, que se proporcionará mediante técnicas de control de "mínimos privilegios", estará cifrado de extremo a extremo y se guiará por el principio de "nunca confiar, siempre verificar".

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.

El área global de Seguridad e Inteligencia reporta al Consejo de Administración a través de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y de la Comisión de Auditoría y Control.

Telefónica también cuenta con un **Consejo Asesor de Seguridad** integrado por figuras relevantes externas a la Compañía, en el ámbito de la seguridad e inteligencia, con el objetivo de aportar las mejores prácticas, incrementar la eficiencia de las capacidades y procedimientos y elevar la calidad de nuestra estrategia en esta materia.

2.19.3.4. Políticas

En Telefónica impulsamos políticas de seguridad que son de carácter normativo y de **obligado cumplimiento para todas las empresas del Grupo.** Todos los documentos se revisan y actualizan como resultado de un ciclo de mejora continua. En la revisión se tienen en consideración las mediciones periódicas y auditorías sobre las actividades de seguridad, los cambios de contexto, y los nuevos riesgos, según se refleja en el siguiente esquema:

Normativas de seguridad

Gobierno
Comités de seguridad

Política global	Normativa global	Reglamentos globales
Política global de seguridad	Normativa global de seguridad	• Gestión de incidentes y emergencias • Análisis de riesgos de seguridad • Continuidad de negocio • Seguridad en el ciclo de vida de desarrollo • Seguridad en la infraestructura IT • Seguridad en redes y comunicaciones • Ciberseguridad • Seguridad en la gestión de cambios • Clasificación y tratamiento de la información • Seguridad en la gestión de activos • Control de acceso • Seguridad física • Seguridad de las personas • Prevención y gestión del fraude en telecomunicaciones • Seguridad en la cadena de suministro • Gobierno de la seguridad
Se rige por los estándares y regulaciones nacionales e internacionales en materia de seguridad física y digital y establece los principios rectores que resultan aplicables a todas las empresas que integran el Grupo. Actualizada y aprobada por el Consejo de Telefónica en el 2021.	Desarrolla los principios y directrices generales de la política global de seguridad, establece reglas de actuación y responsabilidades generales, y hace referencia a reglamentos globales sobre diferentes temáticas. Actualizada en 2022 por el Secretario del Consejo, incluyendo el alineamiento con la Política global, la revisión de las obligaciones y responsabilidades de las funciones globales y locales de seguridad.	Establecen los controles necesarios para garantizar la seguridad en cada ámbito concreto. A partir de lo especificado en los reglamentos globales se generan los documentos y procedimientos locales que contienen el detalle de las acciones a ejecutar para garantizar el cumplimiento de los controles de seguridad. En 2022 se aprobó la revisión de 8 reglamentos con actualizaciones diversas.

Mejora continua

Actividades de seguridad

Seguimiento y medición (Indicadores de seguridad).
Auditoría y Control.

Cambios en contexto y nuevos riesgos

En determinados ámbitos, incluyendo productos y servicios, se mantienen certificaciones oficiales como, por ejemplo, **ISO 27000, PCI-DSS, o Esquemas Nacionales de Seguridad** en los países que aplican. La decisión de certificar se toma en base a cumplimiento legal, requisitos de negocio, o exigencias de los clientes. A su vez, en función del servicio prestado requerimos a nuestros proveedores certificaciones o informes de terceros (por ejemplo, ISAE 3402 o similares).

2.19.3.5. 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, constan en el 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.

Más información en el capítulo 3. Riesgos

2.19.3.6. Plan de acción y compromisos

En Telefónica entendemos la seguridad como un concepto integral que tiene por finalidad preservar nuestros **activos, intereses y objetivos estratégicos,** garantizando su integridad y protegiéndolos de 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, y se aplica en los soportes, los sistemas y las tecnologías y elementos que componen la red.

Nuestras disposiciones de seguridad aplican a todas las entidades colaboradoras en la cadena de suministro, con especial foco en las empresas que gestionen datos del Grupo Telefónica o de sus clientes.

Las actividades de seguridad se rigen por los **principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación**.

La última revisión del Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, aprobado por el comité global de seguridad el 28 de septiembre de 2022, persigue la implantación de los principios básicos establecidos en la Política de Seguridad e identifica y prioriza las principales líneas de actuación.

> Seguridad digital. 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.

Desde el área global se coordinan las actividades en esta materia con las diferentes unidades de seguridad digital de las empresas del Grupo. Realizamos encuentros anuales con los equipos de seguridad digital de todas las unidades de Telefónica para alinear estrategias y compartir experiencias.

Contamos con un buzón público para reportar amenazas o vulnerabilidades y un programa de recompensa por descubrirlas.

Hacemos 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 puedan afectarnos.
- **Prevención** para garantizar la protección tanto de las instalaciones y activos como de los datos e identidad de cliente.
- **Detección y Respuesta** mediante una red de 17 Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT).

Nuestro enfoque en ciberintenligencia 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. Además, construimos 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.

Contamos con un **buzón público,** 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 en la de las

operadoras en el apartado Centro de Privacidad Global/ Seguridad. Adicionalmente, disponemos de un **programa de recompensas por descubrimiento de vulnerabilidades** *(bug-bounty),* gestionado por empresas seleccionadas líderes en la industria, para contar con la aportación de expertos en ciberseguridad *(hackers* éticos) a nivel mundial.

Los CSIRT 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, y establecer las relaciones con otros CSIRT/CERT nacionales e internacionales, tanto del sector público como del privado. También se realizan una vez al año ciberejercicios para entrenar a los equipos de respuesta (CSIRT) de todos los países en la gestión de los posibles incidentes.

Durante 2022 se gestionaron 2 **incidentes de seguridad relevantes** (se consideran relevantes a aquellos que cumplen con unos criterios determinados a nivel global, por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios o repercusión mediática). Los 2 incidentes afectaron a datos de clientes, uno se produjo en Telefónica del Perú y otro en Telefónica de España. Ninguno tuvo impacto material suficiente para ser comunicado a las autoridades de control de los mercados financieros.

Las lecciones aprendidas a partir de los incidentes nos ayudan a mejorar la seguridad, tanto en procesos como en capacidades y plataformas tecnológicas.

Seguimos los protocolos de transparencia, notificando los incidentes a los usuarios afectados y a las Agencia de Protección de datos cuando corresponde. Asimismo, también se siguen protocolos de gestión de incidentes en cuanto a detección, análisis y respuesta estableciéndose las medidas de mitigación oportunas.

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, costes extra y gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de Errores y Omisiones Tecnológicos 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. El objetivo es que las redes estén adecuadamente planificadas y desplegadas, con los requisitos de seguridad aplicables que minimicen el riesgo de indisponibilidad, acceso no autorizado o destrucción.

También realizamos los controles de seguridad en las plataformas de servicios asociadas (por ejemplo, vídeo e Internet de las Cosas) para gestionar los riesgos a ataques y explotación de vulnerabilidades en redes y protocolos. Para ello colaboramos con socios tecnológicos y organizaciones internacionales (por ejemplo, GSMA). Ejemplos de esto son los trabajos sobre 4G/LTE, SS7, BGP y otras tecnologías habilitadoras críticas.

En Telefónica queremos contribuir a que las redes 5G sean seguras. 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 los siguientes aspectos:

- El proceso de análisis y gestión de riesgos.
- La apuesta por la innovación, incluyendo el desarrollo de tecnologías propias.
- La concienciación de empleados.
- Los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro.

De esta forma, 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.

> 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. Seguimos evolucionando **3PS+,** nuestra herramienta de digitalización del proceso de seguridad en la cadena de suministro. 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. Incorpora las respuestas dadas por los proveedores, aportando valoraciones objetivas sobre el nivel de cumplimiento y acceso a las medidas de mitigación propuestas por los proveedores.
- **Durante la prestación del servicio,** ofrece la posibilidad de monitorizar los requisitos de seguridad. Para ello, el sistema genera alertas en función de la fecha de inicio del servicio y del periodo de monitorización seleccionado. Esto permite al usuario registrar información relevante que pueda suponer un riesgo para los procesos 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 disponen de acceso a esta herramienta.

> Continuidad de negocio y gestión de crisis

La función de continuidad de negocio integra diversas actividades y procesos orientados a mejorar nuestra resiliencia, y la Gestión de Crisis permite afrontar de una manera eficaz cualquier incidente grave que afecte a la organización.

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.

Por otro lado, el Plan Global de Gestión de Crisis se compone del Proyecto Global de Gestión de Crisis y del Proyecto Global de Continuidad de Negocio y forman parte del Plan Estratégico de la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia. 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.

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:** contamos con 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.

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.

Anualmente se realizan varios simulacros de ámbito global y local cuyos objetivos son comprobar los mecanismos de continuidad de negocio, simular escenarios de crisis, e identificar oportunidades de mejora frente a incidentes reales.

> Modelo de gobierno

El **Comité Global de Continuidad de Negocio,** máximo órgano de gobierno, define la estrategia global desde el diseño, así como la priorización y disponibilidad de los recursos necesarios.

Los **comités locales de continuidad de negocio,** órganos encargados de velar por esta función en cada unidad de negocio, garantizan la implantación de las decisiones estratégicas tomadas en el ámbito global y trasladan 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 donde mayor impacto y valor puedan generar a la Compañía, basándose en:

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

Cada unidad de negocio dispone de su propia **Oficina Local de Continuidad de Negocio (OLCN),** siendo todas las oficinas locales alineadas y coordinadas por medio de la **Oficina Global de Continuidad de Negocio (OGCN).** Esta se encuentra ubicada funcionalmente en la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia, que pertenece al área corporativa de la Compañía, coordina las diferentes Oficinas Locales de Continuidad de Negocio (OLCN) y traslada las distintas decisiones estratégicas definidas por el Comité Global de Continuidad de Negocio.

> Programa global de continuidad de negocio

Nuestro **Programa Global de Continuidad de Negocio** está alineado con el estándar ISO 22301 y 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 como: 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 sometiéndolos 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 y simulación de crisis, la ejecución del proceso de mejora continua de la gestión de la continuidad de negocio, la formación y la concienciación.

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



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



Nivel de madurez Grupo Telefónica

> 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.

Se estructura en cuatro capas:

1. La primera, define y clasifica las crisis, su tipología y la estrategia general de cómo afrontarlas.
2. La segunda capa define 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 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 y región geográfica.

Dependiendo del tipo que crisis, 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* cuya participación depende 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.
- Gestionar de forma unitaria cualquier 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. **Los simulacros se realizarán al menos semestralmente** salvo que en ese mismo periodo esté declarada la situación de crisis. Esto permite:

- 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.

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

Eventos tratados en el comité de crisis

GLOBAL – SEGUIMIENTO CRISIS COVID-19 – Enero a marzo de 2022

Descripción	Covid-19
Tipo de crisis	Seguridad y Salud
Impacto	Seguimiento de la evolución y nivel de afectación del Covid-19 sobre los empleados del grupo Telefónica a nivel global, así como el nivel de afectación sobre la presencialidad de empleados en las instalaciones de Telefónica y el grado de apertura de las tiendas de la Compañía.
Actuaciones	Seguimiento de la situación de Covid-19 en cada país, evidenciando que, si bien hay un aumento de casos tras la Navidad, la gravedad es muy inferior, por lo que se decide en marzo no hacer seguimiento periódico, manteniendo la situación abierta hasta ver evolución. Se mantuvo hasta septiembre la recomendación de usar mascarilla en Telefónica, evitando así posibles aumentos de los niveles de contagio en la plantilla. En diciembre se procedió a cerrar la crisis.

GLOBAL – UCRANIA – Marzo a junio de 2022

Descripción	Conflicto entre Ucrania y Rusia
Tipo de crisis	Político-Social
Impacto	Seguimiento de la evolución y nivel de afectación del conflicto sobre las actividades del grupo Telefónica a nivel global y sus empleados, así como el nivel de afectación en los países donde hay operaciones.
Actuaciones	Se activó el comité de crisis el 7 de marzo de 2022. Seguimiento del conflicto con el objetivo de analizar diferentes escenarios que pudieran afectar al grupo Telefonica. Se involucró a los diferentes comités de crisis locales para obtener información sobre la afectación en sus países. En junio se finaliza el comité de crisis debido a que no se producen cambios en la afectación, pero se mantiene la monitorización. En diciembre se procede a cerrar la crisis.

BRASIL (LOCAL) Marzo de 2022

Descripción	Indisponibilidad de acceso a VPN
Tipo de crisis	Tecnológico
Impacto	Afectación de aproximadamente en un 60% del nivel de servicio de atención al cliente, debido a la imposibilidad de conexión de empleados y colaboradores que se encuentra en teletrabajo desarrollando dicho servicio. La duración del incidente fue de 1 hora y 15 minutos y no tuvo impacto económico para la Compañía.
Actuaciones	Se activó el comité el día 8 de marzo de 2022. Se procedió a recuperar de forma progresiva la VPN IP por parte de los equipos técnicos, proporcionando soporte el proveedor de servicio de la solución. Como parte de los trabajos se procedió a corregir los parámetros de configuración y actualización de componentes técnicos.

ECUADOR (LOCAL) Junio de 2022	
Descripción	**Manifestaciones sociales**
Tipo de crisis	Político-social
Impacto	No se presentó afectación de servicios a clientes, sin embargo, existieron pérdidas financieras por la afectación comercial y de ventas. Asimismo, en algunos casos debieron limitarse la atención en oficinas.
Actuaciones	Se activó el Comité de Crisis el 20 de junio de 2022. Se reforzaron los niveles de seguridad física el monitoreo en las centrales/ estaciones. Además, en los casos que lo permitiese, se estableció el trabajo en remoto. Las principales preocupaciones fueron la afectación a la seguridad de las personas, la afectación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo por la dificultad de acceso a las instalaciones y el posible desabastecimiento de combustible o afectaciones al suministro eléctrico por actos vandálicos. Las medidas preventivas en la seguridad y el monitoreo, evitaron incidentes que afectasen a la salud, seguridad del personal y servicios críticos. El 30 de junio de 2022 se dio por cerrada la crisis. Derivado de esta gestión se han realizado planes de acción, algunos ya realizados y otros en estudio y/o ejecución; que además se siguen monitorizando.

CHILE (LOCAL) Septiembre de 2022	
Descripción	**Corte de energía en Data Center**
Tipo de crisis	Continuidad operativa
Impacto	Producto del corte de energía producido el 14 de septiembre, se produjo un fallo en un Data Center que afectó a varios sistemas de TI y a la continuidad del WiFi. Si bien en los primeros días se recuperaron los sistemas de TI más críticos de acuerdo con la prioridad establecida en los Planes de Continuidad del Negocio, hubo sistemas que superaron los tiempos objetivos de recuperación (RTO), activándose el Comité de Crisis.
Actuaciones	Se activó el Comité de Crisis el 23 de septiembre de 2022. Este comité apoyó al equipo de Tecnología que se ocupó de la recuperación de los aplicativos y sistemas. El 27 de septiembre de 2022 se dio por finalizada la crisis realizándose desde ese momento las acciones relativas a la fase de finalización (análisis de causa raíz, etc.).

BRASIL (LOCAL) Septiembre de 2022	
Descripción	**Fallo en autenticación e integración de usuarios**
Tipo de crisis	Tecnológico
Impacto	Impacto en servicio de atención al cliente, campo y tiendas (B2B y B2C) por fallo en el inicio de sesión de varias aplicaciones. Duración aproximada 1 hora, sin impacto económico para la Compañía.
Actuaciones	Se procedió a activar el comité el 28 de septiembre. Las operaciones recuperaron las plataformas, validando de forma simultánea los sistemas implicados.

BRASIL (LOCAL) Diciembre de 2022	
Descripción	**Fallo en la red móvil nacional**
Tipo de crisis	Tecnológico
Impacto	Indisponibilidad intermitente de los servicios de redes fija, móvil y TV a nivel nacional, con diferentes escenarios de impacto según región debido a la desconfiguración de 400 *routers* de Nokia. Duración aproximada de 1 hora y 15 minutos, con un impacto económico para la Compañía valorado en 3.700€.
Actuaciones	Se activó el comité el 1 de diciembre. Se atendió el incidente de forma inmediata por los equipos de operación y soporte para evaluación de causas. Se restauró copia de seguridad de la configuración y se procedió a la activación manual de la misma. Tras ejecutar este punto, se consiguió activar de forma masiva los *routers* mediante la plataforma de Nokia y se recuperaron los servicios.

PERÚ (LOCAL) Diciembre de 2022	
Descripción	**Inestabilidad política y manifestaciones sociales**
Tipo de crisis	Político-Social
Impacto	No se presentó afectación de los servicios a clientes. Sin embargo, derivado de las manifestaciones se produjeron daños en locales.
Actuaciones	Se activó el Comité de Crisis el 8 de diciembre de 2022. Se mantuvieron sesiones periódicas, adoptándose medidas de seguridad para proteger al personal y reforzar los locales técnicos. Se restringió el acceso a los locales técnicos críticos y en las regiones fuera de Lima se estableció el trabajo remoto para el personal. Igualmente, se coordinó con las autoridades gubernamentales acciones para asegurar la continuidad de los servicios. Adicionalmente, se recomendó a todos los viajeros en el país su vuelta por el riesgo para su seguridad. Para los que quisieran viajar al país se les indicó el riesgo para su seguridad y se les requirió consulta para la autorización del viaje.

2.19.3.7. Progreso en 2022

A lo largo de 2022 seguimos ajustando las medidas de seguridad relacionadas con el **acceso remoto y teletrabajo.**

Continuamos impulsando Oficinas Locales de Continuidad de Negocio en las empresas del Grupo de reciente creación, así como la participación de la Oficina Global de Continuidad de Negocio en proyectos transversales de ámbito corporativo.

La gestión de las crisis globales y locales, tras la activación de forma satisfactoria del proceso de gestión y los medios disponibles, permitió mantener en todo momento los niveles de servicio acordados con los clientes y adaptar la capacidad de la red a los cambios en la demanda.

Durante el año 2022, prosiguió la mejora, soporte y ampliación de la iniciativa de seguridad en la cadena de suministro. Hemos consolidado y evolucionado la herramienta **3PS+,** que permite digitalizar todo el proceso de gestión de riesgos de seguridad en nuestras compras.

2.19.4. Asuntos transversales de Privacidad y Seguridad

2.19.4.1. 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 2022 se emplearon un total de 748 jornadas de auditoría específicas 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 de la documentación en Privateca de los tratamientos de datos correspondientes al año 2 del ciclo de auditoría GDPR, así como la correcta ejecución de controles sobre los tratamientos revisados y dentro del modelo de gobierno la implantación de procedimiento de borrado de datos. 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 2022 se emplearon un total de 5.088 jornadas de auditoría específicas para verificar el entorno de control en materia de ciberseguridad y de la seguridad en Redes y Sistemas.

2.19.4.2. Formación y concienciación

Realizamos campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes (subcontratistas, proveedores de servicio o similares)

Más información en el capítulo 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

Respecto a la formación a empleados, durante 2022, 126.948 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad. De estos cursos se impartieron un total de 119.639 horas de formación.

Adicionalmente, se reforzaron los programas de comunicación y concienciación en esta materia con diferentes canales y técnicas para garantizar la llegada de los mensajes a todos los niveles y geografías de la empresa:

- Campañas de *phishing* con alcance a todos los empleados del grupo, para concienciar y sensibilizar sobre los riesgos de ciberseguridad.
- Encuestas anuales para medir el nivel de conocimientos en materia de seguridad y privacidad.
- Píldoras de seguridad, destinadas a toda la plantilla, con mensajes breves para concienciar sobre aspectos específicos.
- Técnicas de gamificación, que incluyen elementos y dinámicas propias de los juegos y el ocio, a fin de potenciar la motivación y reforzar la conducta en prácticas de seguridad de la información y protección de los activos de la empresa.

2.19.4.3. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita. En 2022 destacaron:

Foro de Gobernanza de Internet en España
En 2022 participamos en la organización de la edición española del IGF. Este año, bajo el lema 'Tecnologías y personas, más unidas que nunca' hemos contribuido activamente en los debates en asuntos tan diversos como retos y oportunidades del metaverso, soberanía digital y fragmentación de Internet o la contribución de las OTTs a la financiación de las infraestructuras de Telecomunicaciones europeas.

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 2022-23, Telefónica está participando en el Comité de Inteligencia Artificial (CAI) en los trabajos de elaboración de la Convención sobre Inteligencia Artificial, que pretende convertirse en el marco legal de referencia a escala global para abordar los retos que plantea la Inteligencia Artificial a los derechos humanos, la democracia y el Estado de derecho.

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 desde 2018. En el año 2022, Telefónica ha seguido participando activamente en la coordinación entre empresas y con gobiernos con el objetivo de incrementar la seguridad en un entorno cada vez más conectado. Algunos aspectos destacables de la contribución de Telefónica se han centrado en la difusión de la cultura *Zero Trust,* avances en seguridad en cadena de suministro, y en la promoción de la participación de mujeres en el ámbito de la ciberseguridad.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD)
Somos miembros de Business at the OECD, ocupando la vicepresidencia de la Comisión de Economía Digital.

En 2022 se celebró la reunión ministerial de la comisión de economía digital, en la que se aprobó una declaración por la que la OCDE incluye en sus trabajos la consideración de los derechos de las personas en el mundo digital, siguiendo la propuesta española de la Carta de derechos digitales. Telefónica ha participado activamente en los *workshops* previos y ha contribuido sustancialmente en los debates relacionados con los derechos digitales las personas. A su vez, hemos participado en otros posicionamientos de la OCDE como el informe sobre Acceso de los Gobiernos a Datos Personales de las Compañías Privadas, siendo uno de los acuerdos más relevantes de la ministerial. Continuamos participando en el Grupo de trabajo sobre Inteligencia Artificial (AIGO), datos, así como en iniciativas relacionadas con tecnologías digitales y medidas anticorrupción.

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)
En 2022 participamos en la reunión Plenipotenciarias de la UIT y en la Asamblea Mundial de Normalización de Telecomunicaciones (estandarización), ambas cuatrianuales, donde los países se ponen de acuerdo, entre otras cosas, sobre qué aspectos de seguridad competen a los operadores de telecomunicaciones. La cooperación entre agentes, la coordinación y la toma de medidas orientadas al riesgo es imprescindible para la mejora de la ciberseguridad a nivel global.

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.

Global System for Mobile Communications (GSMA)
Participamos en la GSMA, no solo en todos los *tracks* y grupos especiales del Fraud&Security Group (FASG), sino en el resto de grupos de trabajo, siendo José María Álvarez Pallete presidente durante dos años, comenzando el 1 de enero de 2023.

ENISA Ad-Hoc Working Groups
Participamos en los grupos de trabajo que ENISA, agencia de ciberseguridad europea, ha creado con distintos operadores y fabricantes europeos, cuyo objetivo es la definición de un esquema de certificación de seguridad 5G, que será de obligado cumplimiento para todos los países de la Unión Europea.

2.19.4.4. Principales indicadores

GRI 418-1

Resumen de indicadores clave sobre Privacidad y Seguridad

	2021	2022
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad[2]	67.880	126.948
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	81.460	119.639
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	68	49
Nº de multas por temas de Protección de Datos	24	18
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos	436.714	318.059
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	9	30
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	2	0
Número de jornadas dedicadas por auditoría interna a Protección de Datos y Ciberseguridad	5.822	5.836
Nº total de incidentes relevantes de Seguridad/Ciberseguridad clasificados como graves	3	2
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	1	2
Número de clientes afectados por brechas de datos[3]	157.217	1.407.257
Porcentaje de clientes de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios[4]		69%

HITOS

- → En 2022, y por tercer año consecutivo, quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones del Ranking Digital Rights (RDR).
- → Hemos consolidado y evolucionado la herramienta 3PS+, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de riesgos de seguridad en nuestras compras, con el objetivo de alcanzar al menos el 95% en 2025.
- → Hemos reforzado las campañas de concienciación y formación en privacidad y seguridad a empleados, así como a terceras partes relevantes.

[2] Un empleado puede haber realizado mas de un curso de privacidad y/o seguridad.

[3] Durante 2022 se han identificado dos incidentes con afectación a datos personales. El primer incidente afectó a datos de 1,4 millones de clientes en España relacionados con su conectividad Wifi. Se reportó el incidente individualmente a los clientes afectados. Adicionalmente, la continua mejora en las herramientas de ciberinteligencia de Telefónica permitió detectar la publicación de una relación de 2016 con datos básicos de clientes en Hispam, que fue eliminada. Los datos publicados al ser de carácter básico no eran relevantes desde un punto de vista normativo y además no se han identificado potenciales impactos en los derechos y libertades de las personas. Sin embargo, en favor de la transparencia, Telefónica ha decidido reportar la incidencia de manera voluntaria.

[4] Este porcentaje se ha calculado en base al número total de clientes de Telefónica que pueden recibir comunicaciones comerciales. Este indicador ha sido calculado de forma alineada con el estándar TC-TL220a.2 del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y recoge la proporción de clientes, que, de acuerdo a la legislación, no se oponen para que se utilice su información para usos, tales como, la comunicación comercial de los productos y servicios de la compañía. En particular, el presente indicador no presupone una utilización de información por parte de terceras empresas. Telefónica solo procesa datos personales con fines secundarios en aquellos casos permitidos por la normativa vigente o con el consentimiento de los clientes. Asimismo, Telefónica proporciona información sobre los tratamientos de los datos de sus clientes en las políticas de privacidad de cada operación. En cualquier caso, la cifra (69%) nos permite afirmar que las capacidades que ponemos a disposición de los clientes proporcionan utilidad y éstos están ejerciendo sus derechos de forma efectiva.

2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

GRI 2-6, 2-20

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, cero trabajo infantil, 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.

2.20.1. Visión

Telefónica ha fijado **ambiciosos objetivos de sostenibilidad,** sea en relación con la reducción de las emisiones de CO_2, 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 CO_2) para convertir la cadena de suministro de las TIC en un *driver* de sostenibilidad. Este doble enfoque garantiza 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.**

2.20.2. Gobernanza

GRI 3-3, 2-12

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.

2.20.3. Políticas

GRI 3-3

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.

2.20.4. Riesgos y oportunidades

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 y gestionar 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.

Más información en el 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.

2.20.5. Plan de acción y compromisos

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. Todo ello 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 *in situ* a proveedores de riesgo).	**2.15.** Derechos Humanos **2.20.5.1.** Gestión de riesgos **2.20.6.1.** Gestión de riesgos en 2022 **2.20.6.2.** *Engagement* en 2022
Condiciones laborales	Fomentar condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y, sobre todo, en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	**2.20.5.1.** Gestión de riesgos **2.20.6.1.** Gestión de riesgos en 2022 **2.20.6.2.** *Engagement* en 2022
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.	**2.20.6.1.** Gestión de riesgos en 2022 **2.20.6.2.** *Engagement* en 2022
Minerales de zonas en conflicto	Reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de minerales 3TG (estaño, tantalio, tungsteno y oro) en toda nuestra cadena de valor.	**2.20.6.2.** *Engagement* en 2022
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	Mejorar la gestión de emisiones en nuestra cadena de suministro e incrementar el *engagement* con nuestros proveedores tanto a nivel global y local.	**2.2.** Energía y cambio climático **2.20.6.2.** *Engagement* en 2022
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 cumplimento de la normativa y los requisitos de seguridad aplicables.	**2.19.** 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 y no discriminación, 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



ENGAGEMENT

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

Nuestro enfoque se basa en dos pilares:

- Gestión de riesgos
- *Engagement* con proveedores

Protegemos los derechos de los niños en la cadena de suministro: la tolerancia cero al trabajo infantil es un requisito obligatorio para nuestros proveedores.

2.20.5.1. Gestión de riesgos

GRI 308-2, 407-1, 408-1, 409-1

> 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 nuestro sistema de Compras lo siguiente:

- Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, donde recogemos los criterios mínimos de negocio responsable que deben cumplir nuestros proveedores.
- 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 de carbono.
- Ecoeficiencia.
- Suministro responsable de minerales.
- Privacidad, confidencialidad de la información, libertad de expresión e inteligencia artificial.
- Gestión de su 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.

Para ello, de acuerdo con 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 responsabilidad con el 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 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 pueden consultar directamente en la plataforma de compras los resultados obtenidos:

Plataforma externa de evaluación
Realiza una **evaluación** externa 360° de nuestros principales proveedores de alto riesgo en base a 15 **criterios de sostenibilidad** que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro.

Acciones según el desempeño

Desempeño Sostenibilidad	Acción
AVANZADO	• Colaborar con el proveedor para identificar posibles mejoras o compartición de buenas prácticas.
PARCIAL	• Solicitar compromiso al proveedor de implantación de plan de mejora en el próximo año, con el objetivo de mejorar su nivel de desempeño
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. Dicho contraste se produce de forma periódica desde el momento del registro del proveedor. 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 la **plataforma externa de evaluación 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 el caso de que **el contraste con Dow Jones Risk & Compliance** resultase en **información adversa** del proveedor, se **realiza un análisis** sobre dicha información para valorar dicha información adversa y **su relevancia** a efectos de la contratación en concreto.

En casos extremos, cuando esto no es factible, se **bloquea** todo negocio adicional con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, y/o se hayan llevado a cabo las acciones correspondientes para poder mitigar los riesgos identificados, 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 llevan a cabo principalmente a través del programa interno Aliados (a proveedores de servicios) y la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC)[1] (a fabricantes de productos).

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.

[1] Joint Audit Cooperation se ha transformado en una entidad legal bajo la configuración jurídica de asociación internacional sin ánimo de lucro con el nuevo nombre de Joint Alliance for CSR (JAC).

2.20.5.2. *Engagement* con proveedores

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.

Más información en el capítulo 1.4. Materialidad

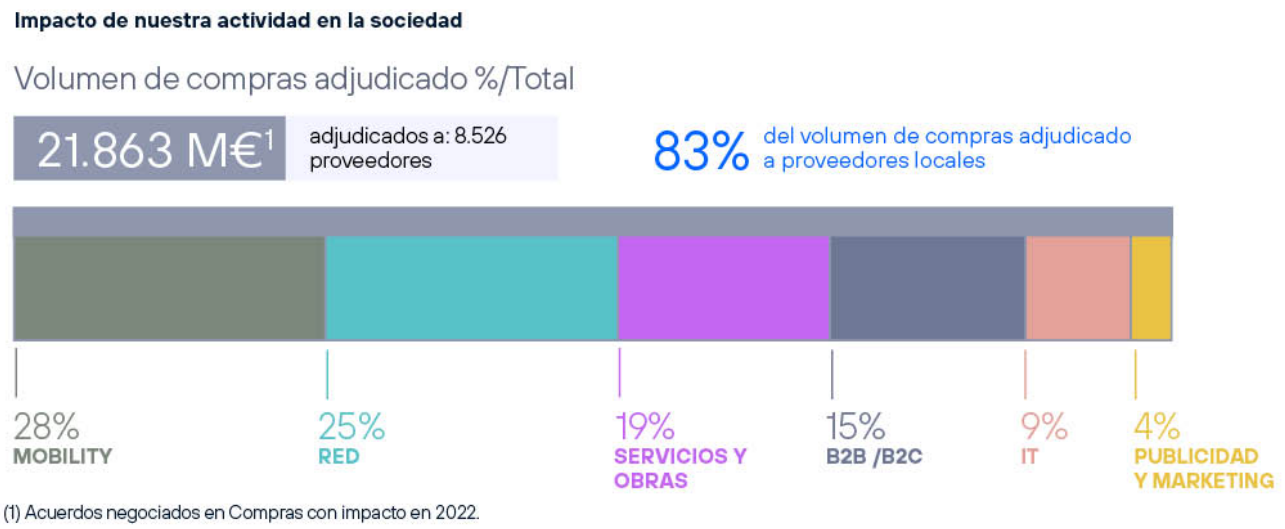
Telefónica apuesta firmemente por una **relación abierta y colaborativa** con sus proveedores. Nuestro compromiso con ellos se basa en establecer relaciones que nos permitan crear conjuntamente un impacto positivo en nuestro entorno a través de una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas, 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.** La forma de relacionarnos con ellas 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).

Otro ejemplo es nuestra participación en la iniciativa sectorial Joint Alliance for CSR (JAC), junto con otras 26 operadoras de telecomunicaciones. A través de ella, aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad en fábricas de proveedores comunes –fundamentalmente en zonas de riesgo como Asia, Latinoamérica y Europa del Este–. Para ello llevamos a cabo auditorías en sitio tanto a proveedores directos, como de niveles 2, 3, etcétera, se implantan planes de mejora para corregir las no conformidades y formamos grupos de trabajo específicos (cambio climático, derechos humanos y economía circular) para implantar las mejores prácticas en nuestras cadenas de suministro.

Objetivos

- 100% de proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en la plataforma externa de evaluación a cierre 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 los procesos de debida diligencia llevados a cabo por parte de nuestros proveedores, a través de un *engagement* proactivo, para garantizar la trazabilidad de minerales y mitigar los riesgos de vulneración de los derechos humanos asociados a los componentes o productos que nos venden.
- Reducir las emisiones de CO_2 en nuestra cadena de valor (Alcance 3) un 56% en 2030 respecto a 2016, y alcanzar cero emisiones netas en 2040.



2.20.6. Progreso en 2022

GRI 3-3

Tal y como se explicó anteriormente, nuestro enfoque se basa en los dos siguientes pilares complementarios: gestión de riesgos y *engagement* con proveedores.

2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022

GRI 3-3, 308-1, 403-7, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

En 2022, **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 2022, contamos con **768 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el **ámbito de la sostenibilidad.** En 2022, mantuvimos nuestra 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 **72%** están **evaluados externamente sobre aspectos de sostenibilidad** a través de una plataforma externa –EcoVadis o IntegrityNext– (se incluye también a aquellos que están en proceso, pendientes del análisis de la información aportada).

Durante el pasado año cabe destacar que, teniendo en cuenta los nuevos requerimientos incluidos en la propuesta ***EU Directive on Corporate Sustainability Due Diligence*** hemos empezado a mejorar las herramientas que veníamos utilizando para trabajar con nuestros proveedores la sostenibilidad. Dicha mejora nos permitirá **incorporar** de forma progresiva **a nuestro proceso de evaluación externo sobre aspectos de sostenibilidad a todos nuestros proveedores.** Además, seleccionar **los aspectos a incluir en cada evaluación según el posible nivel de riesgo para Telefónica** identificando en nuestro análisis de riesgo global.

Según la información disponible en el sistema de compras a cierre del período de este Informe, **6 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos **por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/ sanciones o de sostenibilidad.** Estos son el 100% de los proveedores con riesgos identificados –ya sea en materia de integridad/sanciones o sostenibilidad (motivos sociales o medioambientales)– que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implementar 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 2022 realizamos **18.578 auditorías administrativas** o ***in situ.*** Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **879 proveedores con planes de mejora** –el 10% de los adjudicados– **(paso 4).**

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

Detalle del Plan Anual de Auditorías

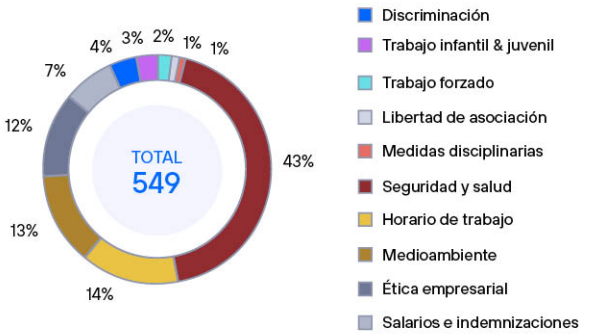
			Aspectos de riesgo auditados							
Tipo de proveedor	**Región/País**	**Auditorías y planes de mejora en marcha**	**Éticos**	**Laborales**	**Seguridad y salud**	**Gestión cadena de suministro**	**Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso**	**Minerales de zonas en conflicto**	**Medio-ambientales**	**Seguridad, privacidad y PdD**
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	España y 6 países en Latinoamérica[2]	LOCALES • 8.479 auditorías administrativas. • 9.090 auditorías *in situ*. • 268 proveedores con planes de mejora.		√	√		√			
	Alemania, España y 6 países en Latinoamérica[3]	CORPORATIVAS • 68 auditorías *in situ*. • 66 proveedores con planes de mejora	√	√	√	√	√		√	√
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	El 54% en China y el resto en 12 países[4]	• 59 auditorías *in situ*: el 61% a proveedores TIER 2 o 3. • 24 proveedores con planes de mejora.	√	√	√	√	√	√	√	
OTRAS AUDITORÍAS LOCALES Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil, Colombia, México y Perú	• 135 auditorías administrativas. • 124 proveedores con planes de mejora.							√	
	Brasil y Colombia	• 8 auditorías *in situ*. • 1 proveedores con planes de mejora.								
	Brasil, Chile, Ecuador y Alemania	• 271 auditorías *in situ*. • 106 proveedor con planes de mejora.			√					
	Brasil, Colombia, Ecuador y Alemania	• 450 auditorías *in situ*. • 283 proveedor con planes de mejora.								√
	Chile y Perú	• 18 auditorías *in situ*. • 7 proveedores con planes de mejora.		√						
			Sociales						**Medio-ambientales**	
Total auditorías por aspecto								**17.985**	**270**	
Proveedores con planes de mejora								**471**	**215**	

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 549 planes de acciones correctivos con motivo de las 98 auditorías realizadas por la iniciativa sectorial JAC en 2022 –de los cuales, 59 fueron a proveedores de Telefónica–. El siguiente gráfico muestra el desglose de estos planes, según el tema.

Planes de acciones correctivas en 2022



[2] Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Venezuela.
[3] Argentina, Brasil, Colombia, Ecuador, México y Perú.
[4] Brasil, México, Italia, Polonia, Rumania, Túnez, Nigeria, Bangladesh, Taiwán, India, Vietnam y Estados Unidos.

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

Aspecto	Incumplimiento	Acción correctiva	Estado al cierre de 2022
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	El sistema de control y gestión del tiempo de trabajo no es eficaz.	Establecer sistemas que registren, gestionen y controlen las horas de trabajo, incluidas las horas extraordinarias, con registros fiables y detallados de las horas de trabajo de los trabajadores.	Cerrado
	Las horas extraordinarias de los trabajadores superan los requisitos legales locales y su jornada semanal supera las 60 horas.	Desarrollo de un plan de producción razonable, aumento de la productividad utilizando medios positivos (como primas), reducción de las horas extraordinarias para que no superen las 3 horas diarias y formación a los empleados sobre los peligros para la salud y la seguridad de las horas extraordinarias excesivas.	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
	La fábrica no dispone de un proceso para implicar a sus proveedores en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero en sus operaciones.	Desarrollo de procesos para obligar a sus proveedores a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en sus operaciones.	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 el control sobre el cumplimiento de nuestros estándares por parte de los proveedores de servicios –incluidas nuestras contratas–. En 2022, incorporamos a Alemania a nuestro proceso de auditoría, promovido a nivel corporativo dentro del Programa Aliados. De esta forma, el proceso de auditoría alcanzó a cada uno de nuestros principales mercados –Brasil, España y Alemania– y cinco países de Hispanoamérica (Argentina, Colombia, Ecuador, México y Perú).

A lo largo de 2022, **auditamos 68 proveedores intensivos en mano de obra.** Como en años anteriores, se ha obtenido un alto nivel de cumplimiento, situándose por encima del 87% en las cinco temáticas auditadas –Principios de Negocio Responsable, recursos humanos, seguridad y salud, medioambiente y seguridad y protección de datos–. Estos resultados reflejan el buen desempeño de nuestros aliados, gracias al trabajo que continúan realizando cada año.

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, verificación y planificación.

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, de fianzas y/o seguros contratados ante reclamaciones laborales y de programas de evaluaciones de desempeño al personal. En los procesos **medioambientales,** los riesgos más comunes se focalizaron en el sistema de gestión ambiental (no llegándose a identificar y/o evaluar todos los requisitos ambientales aplicables) y en la gestión de residuos. En cuanto a la sección sobre **seguridad y protección de datos,** los riesgos más comunes se han centrado en la falta de procedimientos que establezcan los criterios de actuación ante violaciones de seguridad y falta de formación a los empleados en materia de protección de datos o confidencialidad de la información.

Teniendo en cuenta los posibles impactos –sociales o medioambientales[5]– de los riesgos identificados, los asuntos más relevantes han sido los siguientes:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en las secciones de higiene y seguridad industrial, control de emergencias y gestión en la evaluación y control de la accidentabilidad.
- Y los impactos medioambientales en la sección de ruido.

> Gestión proveedores Tier 2, 3

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

Bajo el marco de la **iniciativa JAC,** ponemos especial foco en llevar a cabo **auditorías** a los fabricantes que suministran los componentes y/o equipamiento a nuestros proveedores. En 2022, el **61% de las auditorías** que realizamos fueron a **proveedores Tier 2 o 3**.

Además, **en España,** continuamos con el desarrollo del **Proyecto Integral de Prevención y Sostenibilidad.** 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 2022, incorporamos al proyecto a 11 nuevas subcontratas, alcanzando así a un total de **106 proveedores Tier 2 e impactando a 2.216 empleados.** Los **resultados de las evaluaciones realizadas** durante la primera fase del proyecto nos han permitido identificar la necesidad de **establecer mejoras sobre dos procesos:** (i) la comunicación de las medidas específicas de prevención definidas para el cumplimiento por parte de los empleados de las subcontratas y (ii) el establecimiento de un canal para poder comunicar las incidencias detectadas sobre aspectos de prevención de riesgos laborales. Para ello **hemos empezado a trabajar con nuestras contratas** para identificar el estado actual de cada uno de estos procesos y **establecer los planes de mejora necesarios en cada caso** que garanticen su buen desarrollo en la relación del día a día entre la contrata y sus respectivas subcontratas.

2.20.6.2. *Engagement* en 2022

GRI 204-1

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. A nivel global, contamos con dos programas de colaboración sobre cambio climático a los que invitamos a nuestros proveedores más relevantes en términos de emisiones:

– Por un lado, continuamos nuestro ***Supplier Engagement Program*** con el fin de comprender el nivel de madurez de las estrategias climáticas de cada proveedor a nivel corporativo y ayudarles a establecer unos objetivos de reducción de emisiones más ambiciosos. Para ello invitamos a los más relevantes –en términos de emisiones– al programa CDP Supply Chain. En total, participaron 218 proveedores, que representan el 97% de las emisiones de nuestra cadena de suministro.

– De forma adicional, trabajamos en un nuevo proyecto ***Carbon Reduction Program*** junto a nuestros proveedores estratégicos en el análisis y reducción de las emisiones a nivel de producto.

Por otro lado, fomentamos entre nuestras pymes la descarbonización y les invitamos a formar parte del **SME Climate Hub** donde pueden firmar el Compromiso Climático de las PYMES (del Hub) y tener acceso a las herramientas que se ponen a su disposición para ayudarles a alcanzar sus objetivos climáticos.

Continuamos participando en iniciativas como la de **1.5°C Supply Chain Leaders** para reducir las emisiones de CO_2 de los proveedores pequeños y medianos, en el **SME Climate Hub** y en el **grupo de trabajo sobre cambio climático de la iniciativa JAC.**

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

[5] Son considerados impactos significativos –sociales o medioambientales– las no conformidades críticas identificadas durante las auditorías en cada uno de los ámbitos.

Telefónica ha implantado un nuevo requerimiento climático dentro de su proceso de compras por el que solicita a sus proveedores clave un plan de descarbonización alineado con SBTi.

> Condiciones laborales

Bajo el marco de la iniciativa JAC, recopilamos el ***feedback* directo** de **20.634 empleados** en 15 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.

En el **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.**

> 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 - promovido por JAC y en el que participan 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.

Más información en el capítulo 2.15. 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 en 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

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

2. Evaluamos el desempeño en base a los CMRTs (Conflict Minerals Reporting Templates) que pedimos a dichos proveedores.

3. Engagement con aquellos proveedores cuya debida diligencia deben mejorar.

4. Verificamos el cumplimiento de algunos de los proveedores clave con auditorías in situ 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 Ley de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor Dodd-Frank.

> 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 contratas** 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 2022, hemos mantenido con nuestros proveedores una serie de iniciativas según la situación en los diferentes países:

- Una **comunicación** específica y directa **con nuestros proveedores,** a través de sesiones presenciales, para abordar los aspectos relevantes sobre los que trabajar para evitar posibles accidentes asociados a los riesgos de cada actividad. Por ejemplo, el pasado mes de octubre, llevamos a cabo una **jornada de trabajo** con las empresas colaboradoras en **España** sobre las **medidas específicas de prevención en trabajos en altura.** En **Colombia** organizamos una **mesa técnica** donde presentamos a nuestros proveedores el nuevo **instructivo sobre gestión de accidentes graves o mortales**.
- **Auditorías** de seguridad y salud en el trabajo adaptadas en los países, para así verificar en las instalaciones el cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos para la prevención y seguridad de los empleados (se puede ver en la tabla 'Detalle del Plan Anual de auditorías' el desglose por país de auditorías realizadas en aspectos de seguridad y salud en el trabajo).
- **Seguimiento** y monitoreo de los correspondientes indicadores para analizar la evolución de los niveles de accidentabilidad ocurridos a lo largo del año.

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 hasta llegar a cero accidentes.
- Promover entre las empresas participantes la realización por su parte de auditorías a sus propios proveedores.

> Resultados 2022

- 100% de las empresas han vuelto a cumplir con el objetivo marcado de supervisiones, incluso algunas lo han superado.
- Índice de frecuencia de accidentes (*in labore*) de 1,27, estableciendo un objetivo para 2023 de 0,9.

> Diversidad

Vemos la diversidad como una ventaja competitiva, que genera valor en el negocio e impacta positivamente en nuestros resultados. Por ello, además de promoverla internamente en la Compañía, la incentivamos también entre nuestros proveedores –tal y como recoge nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro–.

En ese marco, impulsamos **Mujeres en Red,** proyecto que ejecutamos en **Colombia y Perú** en alianza **con nuestras empresas colaboradoras** para fomentar la **empleabilidad y capacitación de mujeres** en perfiles técnicos en el sector de telecomunicaciones, impulsando la **igualdad de oportunidades** en roles donde la participación femenina es minoritaria. Al cierre de 2022, en ambos países se contó con más de 1.000 técnicas, contratadas por nuestros aliados, y más de 7.000 personas (técnicas, técnicos y equipo administrativo) capacitadas en temas como 'Sesgos Inconscientes', 'Empoderamiento Femenino' y 'Nuevas Masculinidades'.

Más información en el capítulo 2.7. Diversidad e Inclusión

> Formación y comunicación

Con motivo de la **actualización de la Instrucción de Compras Bajas en Carbono** realizamos **sesiones internas de formación para los diferentes países en** los que operamos. En ellas participaron **más de 500 compradores** y los principales **gestores internos de contratos,** relacionados con la compra de equipos que consumen energía y/o contengan gases refrigerantes.

En **Brasil,** formamos a los **gestores internos de contratos** sobre la **gestión de nuestros aliados** a través de un **curso *online*** en nuestra plataforma *SuccessFactors*.

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.

Hemos realizado, durante 2022, 11.936 cursos presenciales y 14.766 *online* que contaron con más de 349.001 participantes de las empresas Aliadas en Latinoamérica.

Esta formación se llevó a cabo de forma presencial u *online* a nuestros proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas más críticos según el servicio que nos prestan. Por ejemplo, en **Perú** organizamos **dos talleres sobre 'Regulación, fiscalización y buenas prácticas en materia ambiental',** con el objetivo de construir las bases de conocimiento para el personal de las empresas colaboradoras –participaron 60 personas–. Se les familiarizó con los **principales cambios normativos en materia ambiental** (gestión integral de residuos sólidos, economía circular, manejo de RAEE, etcétera). Además, se llevó a cabo también el taller **'La huella de nuestra cadena'** –participaron 14 personas–, con el fin de sensibilizar e informar a los proveedores clave de Telefónica sobre la **importancia de la medición y reporte de la Huella de Carbono.**

En España formamos sobre privacidad a proveedores con los que tenemos un alto número de contratos vigentes y nos **prestan servicios que implican tratamiento de datos personales.**

En **Colombia,** a través de un **curso *online*** sobre **seguridad digital,** reforzamos los conocimientos de nuestros aliados sobre seguridad de la información tratando temas como: el puesto de trabajo, contraseñas seguras, como cambiar tu contraseña y seguridad en el entorno.

Más información en el capítulo 2.19. Privacidad y seguridad

De forma adicional, dentro de nuestro ***Supplier Engagement Program*** y como parte de la **campaña anual de CDP Supply Chain,** impartimos formación a nuestros **proveedores clave en materia de gestión y reporte de la huella de carbono.**

De forma adicional, dentro de la iniciativa **SME Climate Hub invitamos a nuestras pymes al seminario 'Small Business Saturday',** donde se presentaron las herramientas que el Hub pone a disposición de las PYME para **ayudarlas a alcanzar sus objetivos climáticos.**

Además, promovimos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación a través de diferentes canales, como nuestro boletín 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:

13º 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. En esta edición **participaron cerca de 200 profesionales** de diferentes áreas internas y de **30 *partners* tecnológicos.** Durante el *workshop* se desglosaron múltiples iniciativas, desde nuestros diferentes mercados, enfocados en reducir el consumo de combustible (en edificios y *sites* móviles), el impacto de los gases refrigerantes (disminución de fugas), la optimización del consumo y el incremento del uso de energía renovables. También se analizaron los cambios en el modelo energético global, la situación del

mercado energético y las novedades en la industria en relación a la compra de energía. 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.**

Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

Workshop sobre derechos humanos en Brasil

Contó con la **asistencia de casi 125 personas, de 68 empresas expuestas a prácticas que puedan llegar a vulnerar los derechos humanos,** incluidos asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Durante el evento se trató de proporcionar una comprensión general de la **importancia de los derechos humanos** en el contexto de Telefónica y **cómo estos afectan a la relación de la Empresa con sus proveedores**.

4º Foro sobre Prevención de Riesgos Laborales en España

El evento **reunió a Telefónica España, su cadena de suministro (principales contratas y subcontratas),** las operadoras más relevantes del sector, sindicatos y ADEMI –la patronal del sector–. Todos ellos **compartiendo el objetivo de cero accidentes en el sector.** Durante la jornada, dedicada a los protagonistas de la prevención, se puso de manifiesto la estrecha coordinación entre todos los actores del sector Telco, destacando la gran implicación de los directivos en la consecución de los objetivos marcados y la importancia y la confianza en las personas, como eje sobre el que gira la cultura preventiva. Otro de los aspectos abordados fue el Plan Integral de Prevención y Sostenibilidad de Telefónica España, que se apoya en nuestros Principios de Negocio Responsable, la importancia de la Sostenibilidad para el progreso de la sociedad y el compromiso con la prevención de riesgos laborales. Por tercer año consecutivo, se entregó un **premio a una empresa de la cadena de suministro,** en base a los **resultados obtenidos en su gestión de la prevención,** recayendo este año en los servicios de prevención de la empresa Cobra Instalaciones y Servicios, S.A. Por último, se dedicó un homenaje a todas esas personas que a lo largo de la pandemia y especialmente al inicio, cuando como sociedad teníamos un gran desconocimiento de los pasos a seguir, no dudaron en continuar trabajando, para conseguir que siguiésemos conectados.

Resumen de indicadores clave

	Indicadores	2021	2022
Actividad[6]	Volumen compras adjudicado	23.737M	21.863M
	Proveedores adjudicatarios	9.368	8.526
	% Compras adjudicado localmente	81%	83%
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global	810	768
	% Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis o IntegrityNext	71%	72%
	% Proveedores evaluados Dow Jones Risk & Compliance	100%	100%
	Proveedores bloqueados por riesgos o incumplimientos en materia de integridad/ sanciones o de sostenibilidad	9	6
	Total auditorías a proveedores	17.960	18.578
	Proveedores de riesgo con planes de mejora	610	879

[6] Teniendo en cuenta que la actividad de Telefónica UK Limited no ha sido considerada dentro del perímetro de reporte de 2022, 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.
- → Mejoramos los procesos de evaluación de nuestros proveedores con el fin de poder dar respuesta a los nuevos requerimientos sobre debida diligencia en la cadena de suministro.
- → En colaboración con las otras telcos de la iniciativa JAC, auditamos a 98 empresas del sector TIC y encuestamos a 20.634 empleados de 15 fábricas de proveedores en 2022, para trabajar así los diferentes niveles de nuestras cadenas de suministro.
- → Como parte de nuestra estrategia de descarbonización de la cadena de suministro, requerimos a nuestros proveedores más relevantes que se comprometan a establecer objetivos de reducción de emisiones basado en la ciencia con la iniciativa Science-Based Target.
- → Obtenemos un ratio de respuesta del 75% en el segundo año de reporte al CDP Supply Chain, con una participación del 100% de nuestros proveedores de prioridad alta y el 82% de prioridad media.
- → Reducimos un 32% las emisiones de CO_2 de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro Alcance 3 (64%).

2.21. Anexo

2.21.1. Grupos de interés de Telefónica

GRI 2-29

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.

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

GRI 2-29

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, *focus groups,* 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.	*Engagement* efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

2.21.3. Asuntos materiales

GRI 3-2, 3-3

Responsabilidad con el cliente	Relación con el Cliente	Conseguir que todas las interacciones con los clientes se rijan con criterios de facilidad, honestidad, transparencia y homogeneidad, independientemente de los canales de comunicación de los que disponga la Compañía.
	Marketing y publicidad Responsable	Diseñar y llevar a cabo comunicaciones veraces y no agresivas (aquellas que son susceptibles de mermar de manera significativa la libertad de elección mediante practicas de acoso, coacción y uso de la fuerza, entre otros).
	Adaptación a necesidades del cliente	Desarrollar la oferta adaptada a las necesidades de los clientes y con la mejor relación calidad-precio.
Oferta e innovación sostenible	Diseño responsable	Garantizar que todas las soluciones y productos son desarrollados con criterios de sostenibilidad desde el diseño. Esto criterios incluyen, entre otros; introducir medidas de ecodiseño en equipos de cliente; asegurar el cumplimiento de los principios de Derechos Humanos que aplican a servicios digitales, como por ejemplo proteger el derecho a la libertad de expresión; comprometerse a cumplir con principios éticos en el desarrollo de tecnologías de Inteligencia Artificial.
	Innovación sostenible	Fomentar el desarrollo de soluciones que ayuden a crear un impacto positivo en la sociedad.
	Despliegue responsable de la red	Disponer de una red robusta, estable, eficiente, fiable y de última generación.
	Seguridad y salud en P&S	Garantizar el cumplimiento estricto de las regulaciones y recomendaciones en materia de seguridad y salud de productos y servicios. Tener en consideración los posibles efectos de los campos electromagnéticos en la salud y el cumplimiento de los límites de exposición establecidos por ley para garantizar que son seguros.
Inclusión Digital	Despliegue de conectividad	Garantizar que todas las personas tienen acceso a redes de comunicaciones de banda ancha en todas las regiones, tanto urbanas como rurales.
	Accesibilidad	Asegurar que nuestros servicios digitales son accesibles para que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan hacer uso de los mismos.
	Asequibilidad	Trabajar para que el coste no sea una barrera para usar las nuevas tecnologías, ofreciendo opciones y tarifas asumibles por toda la población.
	Formación habilidades digitales	Capacitar en el conocimiento y uso de nuevas tecnologías digitales, especialmente dirigido a reducir la brecha digital de colectivos específicos (por ejemplo, personas mayores).
	Uso seguro y responsable de la tecnología (incluye protección a menores)	Concienciar en las ventajas y riesgos asociados a la tecnología. Proteger a colectivos vulnerables, en particular los menores, sobre potenciales malos usos de la tecnología, estableciendo controles y herramientas necesarias.

Privacidad y derechos digitales	Gestión responsable de los datos de carácter personal	Garantizar la privacidad de los usuarios mediante una gestión responsable de los datos de carácter personal.
	Libertad de expresión	Respetar y proteger el derecho a la libertad de expresión. Ser transparentes a la hora de responder a solicitudes de las autoridades competentes.
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.
Seguridad de la red y de los datos	Ciberseguridad	Asegurar la protección de datos y sistemas de información ante posibles ataques.
	Seguridad operativa	Asegurar la protección física de bienes y activos, incluyendo la seguridad de la red
	Continuidad de negocio	Diseñar e implantar las políticas y procesos necesarios para asegurar la protección de las personas, servicios, intereses, obligaciones y negocios de la compañía en caso de crisis.
Practicas laborales y Seguridad y Salud	Atracción y retención del talento	Garantizar que contamos con las habilidades y capacidades necesarias para el crecimiento de nuestro negocio. Promover prácticas y políticas a lo largo del ciclo de vida del empleado (selección, compensación, beneficios, oportunidades de desarrollo, etc.) que nos ayuden a atraer y retener el mejor talento.
	Remuneración equitativa	Garantizar prácticas salariales justas y atractivas, orientadas a la atracción y retención del talento y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía.
	Libertad de asociación y participación del empleado	Asegurar la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva.
	Nuevas formas de trabajo	Facilitar y ofrecer un modelo de trabajo híbrido, flexible y digital, que incrementa el compromiso, la satisfacción y la entrega de valor de nuestros equipos, y contribuye a la conciliación entre la vida personal y profesional, velando al mismo tiempo por la desconexión digital.
	Seguridad , salud y bienestar del empleado	Garantizar un entorno seguro y saludable para el empleado a través de modelos de prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como de la promoción activa del bienestar y la salud emocional.
Diversidad, igualdad y no discriminación	Diversidad, igualdad y no discriminación	Promover la diversidad (de género, capacidades, edad, origen o condición e identidad sexual, entre otras), la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Actuar para prevenir y eliminar el acoso laboral.
Gestión de la Cadena de Suministro	Minerales en Conflicto	Reforzar el control sobre proveedores para gestionar el riesgo asociado a la compra de productos que podrían contener minerales procedentes de zonas de conflicto o de alto riesgo en materia de derechos humanos.
	Relaciones éticas y justas con proveedores	Facilitar la sostenibilidad económica de los proveedores mediante condiciones de contratación justas.
	Sostenibilidad en la cadena de suministro	Establecer criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro. Trabajar con los proveedores para que cumplan los estándares sociales y medioambientales. Incentivar la colaboración con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones.

Conducta ética y cumplimiento	Ética y cumplimiento	Preservar la integridad de la compañía en torno a los Principios de Negocio Responsable, en asuntos como el fraude, corrupción, soborno , cumplimiento legal, prevención del blanqueo de capitales y neutralidad política y cualquier otro comportamiento relacionado con aspectos éticos.
	Comportamiento competitivo	Gestionar las expectativas legales y sociales relacionadas con prácticas monopolísticas y anticompetitivas, incluyendo cuestiones como la fijación o manipulación de precios, prácticas colusorias, poder de negociación, entre otras.
	Gobernanza y rendición de cuentas	Establecer buenas prácticas de gobierno orientadas a la adecuada rendición de cuentas en materia financiera y de sostenibilidad. Ser transparentes y veraces con la información.
	Cultura	Incorporar en todos los aspectos de la organización los valores de la Compañía. Garantizar una conducta ética, respetuosa con el medioambiente y responsable con nuestros empleados, clientes y sociedad en general.
	Transparencia Fiscal	Actuar con honestidad, respeto a la ley y transparencia en la gestión de asuntos fiscales.
Cambio climático y gestión energética	Emisiones de gases de efecto invernadero	Calcular, reportar, reducir y compensar/neutralizar las emisiones de gases de efecto invernadero para contribuir a la lucha contra el cambio climático. Incluir las medidas de adaptación al cambio climático en la gestión de la Compañía.
	Gestión de la energía: eficiencia y renovables	Mejorar la eficiencia energética y cambiar a fuentes de energía renovable, adaptando la operativa de la Compañía a los cambios en el clima que ya se están observando.
Contribución a la descarbonización de la economía	Productos y Servicios orientados a la descarbonización	Ayudar a nuestros clientes a aumentar su eficiencia energética y sostenibilidad reduciendo así su huella de carbono utilizando nuestros productos y servicios (red eficiente, soluciones de conectividad, servicios Eco Smart, etc.)
Otros aspectos ambientales	Biodiversidad	Minimizar la afección a las especies silvestres y/o su hábitat natural, derivado de la ocupación del suelo, movimientos de tierras, etc. especialmente en espacios naturales protegidos a través de evaluaciones de impacto ambiental.
	Aire (Contaminación ambiental y acústica)	Gestionar y mantener correctamente las fuentes de emisiones, ruido y vibraciones para cumplir con los límites establecidos legalmente.
	Agua	Introducir medidas de reducción del consumo de agua. Gestión de aguas residuales (sanitarias) y su vertido, respectando la legislación aplicable.
Economía Circular	Gestión de residuos (incluye eléctricos y electrónicos)	Promover la gestión y tratamiento de residuos, incluyendo los de equipos eléctricos y electrónicos, que asegure la trazabilidad y el cumplimiento legal. Maximizar el reciclaje (y venta) de residuos derivados de la transformación de la red (cable de cobre, equipos achatarrados).
	Reutilización de equipamiento y materiales	Recoger, reacondicionar y reutilizar equipamiento de casa de cliente como routers, decodificadores, así como equipos de la red de telecomunicaciones.

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

GRI 2-2, 2-4, 2-6

> 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.

Como parte de los procesos de mejora, en 2022 se lleva a cabo una homologación de los sistemas de gestión de las áreas locales y globales. Como consecuencia de ello, se incorporan mejoras en la integridad y calidad de la información.

Además, señalar que los datos de empleados de 2021 han sido recalculados debido a la operación de *joint venture* creada en Reino Unido entre Telefónica UK y Virgin Media UK que tuvo lugar en junio de 2021. Así, los datos de "Reino Unido" de 2021 se han integrado, en el presente informe, en el segmento "Resto".

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 *online* 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 compras a través del cual las áreas de Compras adjudican a los proveedores. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad. 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 la totalidad de 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 2022.

En el ejercicio 2021 se elaboró un perímetro de reporte para la información no financiera y durante el ejercicio 2022 se ha determinado y consolidado el proceso para actualizarlo.

El perímetro de reporte no financiero se basa en el perímetro financiero incluido en la herramienta SAP BPC, que contempla el máximo detalle societario. Además, refleja los indicadores no financieros agrupados en distintas categorías de información de sostenibilidad, las cuales son:

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

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 a cada una de ellas.[1]

El perímetro de reporte no financiero se actualiza tres veces al año, en coordinación con el Área de Consolidación Financiera y las Áreas Globales, gestoras de indicadores no financieros/ de sostenibilidad, y refleja los cambios societarios principalmente relativos a nuevas compañías, compañías eliminadas y cambios estructurales.

> 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 Reino Unido, 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. Los indicadores incluidos han sido sometidos a una verificación independiente bajo aseguramiento limitado, realizada por KPMG, el auditor externo de la entidad.

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

GRI 2-14

Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión de Telefónica 2022 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 2022.

Precisión

Telefónica reporta la información no-financiera siguiendo la normativa aplicable y los principales estándares de referencia reconocidos a nivel internacional. En este sentido, las principales referencias son las siguientes:

a. 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.

Ver Tabla de cumplimiento Ley 11/2018 en el apartado 2.21.9. de este mismo capítulo

b. Estándares Global Reporting Initiative (GRI), junto con las recomendaciones del International Integrated Reporting Council (IIRC)

Ver Tabla de cumplimiento Estándares GRI en el apartado 2.21.9. de este mismo capítulo

c. Estándares SASB (Sustainability Accounting Standards Board), en su aplicación al sector de las Telecomunicaciones, conforme a la Sustainable Industry Classification System® (SICS®) TC-TL.

Ver Tabla de cumplimiento SASB en el apartado 2.21.10. de este mismo capítulo

d. Recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), respecto del reporte medioambiental

Ver Tabla de cumplimiento TCFD en el apartado 2.21.8. 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 Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
d. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

[1] Concretamente para la categoría denominada "Taxonomía europea de actividades sostenibles" el criterio especifico viene descrito en el apartado 1.8.2. Alcance del reporte

e. Convención sobre Derechos del Niño.
f. Convención sobre 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.

Equilibrio
La información presentada se refleja sin sesgo y supone una representación justa en función de los impactos de la organización.

Claridad
Telefónica presenta su información de forma accesible y comprensible, tratando de reflejarla de forma comprensible para usuarios con un conocimiento razonable de la organización.

Comparabilidad
Se facilita la comparabilidad de la información proporcionada, utilizando, por ejemplo, unidades, factores de conversión, protocolos y procedimientos a aceptados a nivel internacional. Asimismo, se proporciona la información relativa a ejercicios anteriores y se detalla, en su caso, la modificación de metodologías de cálculo y medición.

Exhaustividad
Se recogen 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.

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.

En el presente informe 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.

Puntualidad
Telefónica pone a disposición de todos sus grupos de interés información fiable, material, concisa y comparable en torno a su desempeño, su modelo de negocio, sus palancas de valor y sus líneas estratégicas para los próximos años. Esta información se proporciona de forma programada, de modo que los diferentes grupos de interés puedan integrarla en su toma de decisiones

Verificabilidad
Telefónica somete su Estado de Información No Financiera (EINF) a una verificación independiente con alcance de aseguramiento limitado, siguiendo los criterios de los estándares GRI. Además, ciertos indicadores no financieros son verificados bajo aseguramiento razonable (ver capítulo 2.22). En ambos casos, las verificaciones han sido llevadas a cabo por PwC, a excepción de los indicadores referentes al consumo de energía y emisiones de gases de efector invernadero, revisados por otros verificadores independientes de acuerdo a la norma ISO 14064-3 (los informes de las diferentes verificaciones se adjuntan a continuación del presente anexo) . Adicionalmente, el departamento de Auditoría Interna realiza trabajos de revisión específicos sobre determinados procesos e indicadores.

2.21.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

GRI 3-3

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.	2.5. Capital humano 2.13. Innovación sostenible 2.15. Derechos humanos 2.20. 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.	2.15. Derechos humanos 2.20. 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.	2.5. Capital humano 2.15. Derechos humanos 2.20. 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.	2.15. Derechos humanos 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.15. Derechos humanos 2.20. 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.	2.5. Capital humano 2.20. 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. Soluciones digitales para la transición verde 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.13. Innovación sostenible 2.20. 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. Soluciones digitales para la transición verde 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.13. Innovación sostenible 2.20. 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. Soluciones digitales para la transición verde 2.12. Responsabilidad en nuestros productos y servicios 2.13. Innovación sostenible
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.17. Ética y cumplimiento 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro

2.21.7. Colaboración con otras asociaciones

GRI 2-28

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

1t.org es una organización mundial que forma parte del Foro Económico Mundial y cuyo objetivo es movilizar, conectar y capacitar a la comunidad global de reforestación para conservar, restaurar y cultivar un billón de árboles para 2030.

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.

Aequales, red de organizaciones en Latinoamérica comprometidas con la equidad de género y la diversidad.

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).*

Asociación Yo No Renuncio: impulsa la creación de una red de empresas implicadas en implantar medidas de igualdad y conciliación.

Asiet, 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.

Coalizão Empresarial pela Equidade Racial e de Gênero, iniciativa que tiene como objetivo promover compromisos en materia de promoción de la igualdad racial y de tolerancia cero a cualquier actitud discriminatoria por razón de raza o género, tanto en las políticas públicas como en el mundo empresarial.

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 las principales operadoras de telecomunicaciones europeas.

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 Marcas renombradas es la organización que agrupa las marcas líderes españolas con el objetivo de fomentar a todos los niveles la importancia estratégica de la marca, la innovación y el diseño e impulsar la internacionalización de la empresa como palanca clave para la mejora de la competitividad de la economía española, contribuyendo así a potenciar la imagen de España y del conjunto de sus empresas a través de la unión de esfuerzos entre las marcas líderes españolas y las administraciones públicas.

Foro de Integridad Corporativa es una iniciativa que forma parte de la Red Internacional de Business Integrity Fora 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 Conocimiento y Desarrollo, entidad que trata de dar respuesta a una serie de necesidades concretas de la universidad española analizando su realidad y potencialidad en los ámbitos en los que hace efectivo su aportación; incluyendo la formación de los estudiantes, la puesta en valor de sus actividades de investigación y las propuestas institucionales abiertas, flexibles y de calidad para la creación y transferencia de conocimiento.

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 Good Job: organización sin ánimo de lucro de ámbito nacional, orientada a la inserción laboral y social de personas en riesgo de exclusión social.

Fundación Iberoamericana Empresarial, entidad que trabaja para favorecer la integración de los países de la Comunidad Iberoamericana mediante propuestas operativas, impulsar la internacionalización de las empresas multiberoamericanas planteando propuestas que ayuden a superar las barreras con la que se encuentran en su ámbito de acción, proponer iniciativas para dotar de contenido una agenda realista y deseable

de recomendaciones políticas en el ámbito iberoamericano y favorecer la creación de un marco normativo que facilite las inversiones y el comercio de las empresas iberoamericanas.

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 Princesa de Asturias es una institución privada sin ánimo de lucro, cuyos objetivos son contribuir a la exaltación y promoción de cuantos valores científicos, culturales y humanísticos son patrimonio universal y consolidar los vínculos existentes entre el Principado de Asturias y el título que tradicionalmente ostentan los herederos de la Corona de España.

Fundación Princesa de Girona tiene el objetivo de apoyar a los jóvenes en su desarrollo profesional, desde la educación hasta su acceso al mercado laboral, a través de la formación, el acompañamiento y generando referentes para la juventud.

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 10 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 operadoras móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil. Tiene como miembros aproximadamente 800 operadoras 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 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 las operadoras 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 las operadoras 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.

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.

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 Minerals Initiative (RMI), iniciativa fundada por empresas de diferentes sectores para abordar los desafíos relacionados con los minerales de zonas en conflicto en la cadena de suministro.

Stonewall, principal organización que vela por los derechos y el bienestar de las personas LGBT+ en el Reino Unido, ayudando a la sociedad civil y a las empresas a promover comportamientos inclusivos.

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 10 de los 10 mayores proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo.

The Valuable 500: organización que aglutina a 500 empresas comprometidas, a través de sus CEOs, con impulsar la inclusión de las personas con discapacidad en la agenda global.

UNESCO (Global Education Coalition), alianza para garantizar la continuidad del aprendizaje en todo el mundo. Esta coalición multisectorial reúne a 175 socios institucionales de la familia de las Naciones Unidas, la sociedad civil, el mundo académico y el sector privado que trabajan en torno a tres buques insignia centrales: conectividad, docentes e igualdad de género. La Coalición utiliza un enfoque de misión para lograr objetivos a gran escala y como una forma de poner en práctica acciones: *Global Skills Academy, Global Teacher Campus* y *Global Learning House.*

Women for Women, organización que promueve el desarrollo y liderazgo de la mujer, y mayor presencia en posiciones de dirección para fortalecer a las organizaciones.

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.

2.21.8. 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.	2.2.3. Gobernanza (Energía y cambio climático) 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración Respuesta CDP Climate 2022: C1.1
b) Describa el rol de la Dirección en analizar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.2.3. Gobernanza (Energía y cambio climático) 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración Respuesta CDP Climate 2022: 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.	2.2.5. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 3.2.2. Principales riesgos desde la perspectiva ESG 3.3. Factores de riesgos. Riesgos operacionales Respuesta CDP Climate 2022: 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.	1.1.1. Entorno: polarización política, escenario económico incierto y aumento de la regulación en ESG 1.7. Finanzas sostenibles 1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles 2.1.4. Riesgos y oportunidades (Responsabilidad con el medioambiente) 2.2.5. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 2.4. Soluciones digitales para la transición verde Cuentas Anuales Consolidadas 2022: Nota 29 d) Aspectos ambientales y de cambio climático Respuesta CDP Climate 2022: C2.3a, C2.4a, C3.1, C3.2a, C3.3, C3.4, C3.5
c) Describa la resiliencia de la organización bajo distintos escenarios climáticos, incluyendo un escenario de 2°C o inferior.	2.2.5. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.3.5. Plan de acción y compromisos (Economía circular) 2.4. Soluciones digitales para la transición verde Respuesta CDP Climate 2022: C3.2, C3.2a, C3.2b

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.	2.2.5. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 3.2. Mapa de Riesgos 3.2.2. Principales riesgos desde la perspectiva ESG 3.3. Factores de riesgos.Riesgos operacionales Respuesta CDP Climate 2022: C2.1, C2.2, C2.2a
b) Procesos para gestionar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.5. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 3.2. Mapa de Riesgos 3.2.2. Principales riesgos desde la perspectiva ESG Cuentas Anuales Consolidadas 2022: Nota 29 d) Aspectos ambientales y de cambio climático Respuesta CDP Climate 2022: C2.1, C2.2
c) Integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.	2.2.5. Riesgos y oportunidades (Energía y cambio climático) 2.16.3. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos 3.2. Mapa de Riesgos 3.2.2. Principales riesgos desde la perspectiva ESG 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones Respuesta CDP Climate 2022: 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.	2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.2.7. Progreso en 2022 (Energía y cambio climático) 2.3.5. Plan de acción y compromisos Economía circular) 2.3.6 Progreso 2022. (Economía circular) 2.4. Soluciones digitales para la transición verde 2.16.3. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible 5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones Respuesta CDP Climate 2022: 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.	2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.2.7. Progreso en 2022 (Energía y cambio climático) Respuesta CDP Climate 2022: C6.1, C6.2, C6.3, C6.5, C6.7, C6.10
c) Objetivos usados para gestionar los riesgos y oportunidades climáticos y el desempeño sobre los objetivos.	2.2.6. Plan de acción y compromisos (Energía y cambio climático) 2.2.7. Progreso en 2022 (Energía y cambio climático) 2.3.5. Plan de acción y compromisos (Economía circular) 2.3.6 Progreso 2022. (Economía circular) 2.4. Soluciones digitales para la transición verde Respuesta CDP Climate 2022: C4.1, C4.1a, C4.2, C4.2a, C4.2b, C4.2c

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

GRI 1

Telefónica, S.A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura.	2-1	Detalles organizacionales.	Respuesta directa: Telefónica S.A. 4.2. Estructura de la Propiedad	
		2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	1.3. Modelo de negocio 1.6. Organización 1.9. Principales magnitudes y presencia 1.10. Evolución de nuestros negocios	
	Mercados en los que opera.	2-1	Detalles organizacionales.	Respuesta directa: Sede central en Madrid, España. 1.9. Principales magnitudes y presencia	
	Objetivos y estrategias.	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	1.2. Misión 1.5. Estrategia	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	3-3	Gestión de los temas materiales.	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.	3-3	Gestión de los temas materiales.	1.1. Contexto 1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad 1.6. Organización 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
Principales Riesgos no Financieros	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 * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * 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.	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2022 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.	2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2022 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.		
Cuestiones medioambientales	**Global Medio Ambiente**				
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente 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).	3-3	Gestión de los temas materiales.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	
		2-23	Compromisos y políticas.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 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.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.3.5. Plan de acción y compromisos 2.20.5.1. 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 878 proveedores con impactos ambientales negativos significativos —potenciales o reales—.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	Contaminación				
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medioambiente.	3-3	Gestión de los temas materiales 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. Plan de acción y compromisos	
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Respuesta directa: 20,8 toneladas	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		Motivo para la omisión: No procede. 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				
	Economía circular.	3-3	Gestión de los temas materiales 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.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	Motivo para la omisión: No procede. 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.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	3-3	Gestión de los temas materiales 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.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
		306-3	Residuos generados.	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación.	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
		306-5	Residuos destinados a eliminación.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.		Motivo para la omisión: No procede. 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.
	Uso sostenible de los recursos				
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-5	Consumo de agua.	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3	Gestión de los temas materiales - Materiales.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		Motivo para la omisión: No procede. 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.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.3.6. Progreso en 2022 > Ecoeficiencia interna	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	3-3	Gestión de los temas materiales - Energía.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización.	2.2.7. Progreso en 2022 Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otras operadoras o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones propias 17.644.187 GJ (Dato 2021: 17.812.443 GJ).	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	2.2.7. Progreso en 2022 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: 4.338.332 GJ (Dato 2021: 4.171.409 GJ).	
		302-3	Intensidad energética.	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.2.7. Progreso en 2022 Respuesta directa: 175 GJ/PB (Dato 2021: 194 GJ/PB. Se ha reducido la intensidad energética en un 10%).	
		302-4	Reducción del consumo energético.	2.2.7. Progreso en 2022	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Motivo para la omisión: No procede. 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.	3-3	Gestión de los temas materiales - Emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	
		305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1).	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.2.7. Progreso en 2022 Respuesta directa: Emisiones biogénicas: 13.873 tCO_2eq (Dato 2021: 9.020 tCO_2eq)	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2).	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.2.7. Progreso en 2022	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.2.7. Progreso en 2022	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	2.1.7. Progreso en 2022: principales indicadores 2.2.7. Progreso en 2022	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Plan de acción y compromisos 2.2.7. Progreso en 2022	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	3-3	Gestión de los temas materiales - Emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	2.2.5. Riesgos y oportunidades	
	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.	3-3	Gestión de los temas materiales - Emisiones.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.3. Políticas y sistemas de gestión 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.2.6. Plan de acción y compromisos	
	Protección de la biodiversidad				
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - . Biodiversidad.	2.1. Responsabilidad con el medioambiente 2.1.6. Red responsable y biodiversidad 2.2. Energía y cambio climático 2.3. Economía circular	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	3-3	Gestión de los temas materiales - . 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.	2-7	Empleados.	2.5.7. Indicadores de plantilla	
		2-8	Trabajadores que no son empleados.		Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. 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 69% de los presidentes y CEOs de los países son locales.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.7.6. Indicadores de plantilla y diversidad	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	2-7	Empleados.	2.5.7. Indicadores de plantilla	
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	2-7	Empleados.	2.5.7. Indicadores de plantilla	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.7. Indicadores de plantilla	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	2.6.4. Indicadores de rotación	
	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.	2.7.7. Indicadores de remuneración	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades.	2.7. Diversidad e Inclusión	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.7.7. Indicadores de remuneración	
	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.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad.	2.7.7. Indicadores de remuneración	
		2-19	Políticas de remuneración.	2.6.2. Plan de acción y compromisos 5.1.1. Principios de la Política de Remuneraciones 5.1.2. Nuestras prácticas retributivas 5.1.6. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2022	
		2-20	Proceso para determinar la remuneración.	2.6.2. Plan de acción y compromisos 5.1.7. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		2-21	Ratio de compensación total anual.	2.7.7. Indicadores de remuneración	Motivo para la omisión: Restricciones de confidencialidad. 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. La información relativa al porcentaje de incremento no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	2.7.7. Indicadores de remuneración	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	2.6.2. Plan de acción y compromisos	
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.		Motivo para la omisión: No procede. El porcentaje de empleados a tiempo parcial o temporal es insuficiente para considerarlo material para Telefónica.
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo.	2.8.3. Plan de acción y compromisos	
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.7.6. Indicadores de plantilla y diversidad	
	Organización del trabajo				
	Organización del tiempo de trabajo.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo.	2.8.3. Plan de acción y compromisos	
	Número de horas de absentismo.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo (datos cuantitativos de absentismo).	2.9.6. Principales indicadores de 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.	3-3	Gestión de los temas materiales - Empleo.	2.8.3. Plan de acción y compromisos	
		401-3	Permiso parental.	2.6.4. Indicadores de rotación	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	Salud y seguridad				
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	2.9.4. Plan de acción y compromisos	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	2.9.4. Plan de acción y compromisos 2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	2.9.4. Plan de acción y compromisos	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.9.4. Plan de acción y compromisos	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	2.9.4. Plan de acción y compromisos	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	2.9.4. Plan de acción y compromisos	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	2.9.5. Progreso en 2022 2.9.6. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo	Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo 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.	2.9.6. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo	Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica. Información no disponible.
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	2.9.6. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la Compañía.	Motivo para la omisión: Información no disponible o incompleta. La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	Relaciones laborales				
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	3-3	Gestión de los temas materiales - Relaciones trabajador empresa.	2.8.3. Plan de acción y compromisos	
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	2.8.3. Plan de acción y compromisos	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2022 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.	2-30	Convenios de negociación colectiva.	2.8.4. Progreso en 2022	
	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.	2.8.3. Plan de acción y compromisos 2.9.4. Plan de acción y compromisos	
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación.	3-3	Gestión de los temas materiales - Relaciones trabajador empresa.	2.5. Capital humano	
	Formación				
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	3-3	Gestión de los temas materiales - Formación y enseñanza.	2.6. Atracción, retención y desarrollo de capacidades 2.16.4. Progreso	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	2.6.2. Plan de acción y compromisos 2.6.3. Progreso en 2022 2.8.3. Plan de acción y compromisos	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	2.6.2. Plan de acción y compromisos 2.6.3. Progreso en 2022	
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	2.6.3. Progreso en 2022 2.6.6. Indicadores de formación	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	Igualdad				
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7. 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.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7. Diversidad e Inclusión	
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7. Diversidad e Inclusión	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3	Gestión de los temas materiales - Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.7. 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.	3-3	Gestión de los temas materiales - Evaluación de Derechos Humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 2.15.6. Plan de acción y compromisos	
		2-23	Compromisos y políticas.	2.15.4. Políticas 2.15.6. Plan de acción y compromisos	
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias	
	Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos.	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias	
	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.	2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 Respuesta directa: Durante el ejercicio 2022 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	3-3	Gestión de los temas materiales - No Discriminación.	2.6.2. Plan de acción y compromisos 2.7.4. Plan de acción y compromisos 2.8.3. Plan de acción y compromisos 2.15.6. Plan de acción y compromisos 2.16.1. Gobernanza 2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias 2.21.3. Asuntos materiales 2.21.6. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.17.5.3. 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.	2.20.5.1. Gestión de riesgos 2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 2.15.6. Plan de acción y compromisos Respuesta directa: Durante el ejercicio 2022 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.		
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	2-23	Compromisos y políticas.	2.16.1. Gobernanza 2.17.5. Plan de acción y compromisos	
		2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes.	2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	2.17.5.1. Cumplimiento	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.17.5.1. Cumplimiento 2.17.5.2. Formación	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	2.17.5.3. 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.	2.17.5.1. Cumplimiento	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	3-3	Gestión de los temas materiales - Anticorrupción.	Respuesta Directa: La contribución de Telefónica a Fundación Telefónica durante el ejercicio 2022, ha sido de 71,1 millones de euros en total. De ellos, 70,2 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 2021 se realizaron pagos en efectivo por importe de 55,7 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,9 millones de euros. 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 2022 ha sido de 6,80 millones de euros. En el año 2021 fue de 7,04 millones de euros.	
		415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos.	2.17.5.4. Neutralidad política	
Sociedad	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	3-3	Gestión de los temas materiales - Comunidades locales + impactos económicos indirectos.	2.14. Contribución e impacto en las comunidades	
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	2.14.5. Valor económico directo generado y distribuido	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.14.4.2. Ayudar a la sociedad a prosperar Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 5.819 millones de euros (Dato 2021: 7.267 millones de euros).	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.14.4.2. Ayudar a la sociedad a prosperar	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.14.4.2. Ayudar a la sociedad a prosperar Respuesta directa: Inversión total del grupo Telefónica en infraestructuras y servicios aplicados: 5.819 millones de euros (Dato 2021: 7.267 millones de euros).	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.14.4.2. Ayudar a la sociedad a prosperar	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos.	2-29	Enfoques para la participación de los grupos de interés.	1.4.5. Relación con grupos de interés 2.21.1. Grupos de interés de Telefónica 2.21.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	2-28	Afiliación a asociaciones.	2.21.7. 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.	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	2.20. Gestión responsable de la cadena de suministro 2.21.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	2.14.4.2. Ayudar a la sociedad a prosperar 2.20.6.2. Engagement en 2022	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.20.6.1. Gestión de riesgos en 2022 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 744 proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales o reales—.	
	Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	2.12.5. Seguridad y salud en nuestros productos	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	2.12.5. Seguridad y salud en nuestros productos Respuesta directa: Durante el ejercicio 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.	2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias 2.19.4.4. Principales indicadores Respuesta directa: En 2022 hubo 30 consultas/ reclamaciones en temas de Protección de Datos/ Privacidad en el Canal de Negocio Responsable (Dato 2021: 9).	
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados.	207-1	Enfoque fiscal.	2.18.1. Visión 2.18.2. Gobernanza 2.18.3. Políticas	
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	2.18.2. Gobernanza 2.18.4. Riesgos y oportunidades 2.18.5. Plan de acción y compromisos 2.18.6. Progreso en 2022	
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	2.18.5. Plan de acción y compromisos	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		207-4	Presentación de informes país por país.	2.18.6. Progreso en 2022	
	Subvenciones públicas recibidas.	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno.	2.18.6. Progreso en 2022 Respuesta directa: El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2022 ascendió a 16 millones de euros (13 millones de euros en 2021.) El total de asistencias financiera de las agencias de crédito a la exportación ascendió a 420.810 €. El Grupo no ha utilizado deducción fiscal alguna en la última declaración presentada del Impuesto sobre Sociedades en España (debido a que se tuvo una base imponible negativa).	
Otros contenidos significativos	Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	2.17.5.1. Cumplimiento	
	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	-	1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles	
	Otros contenidos generales.	1	Fundamentos.	2.21.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI	
		2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	2.21.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera	
		2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Respuesta directa: año 2022, frecuencia anual, Dirección Global de Sostenibilidad de Telefónica.	
		2-4	Actualización de la información.	2.21.4. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera Respuesta directa: Todos los cambios de metodología o cálculo que hayan podido tener lugar, se especifican al pie de la tabla correspondiente a lo largo del presente informe.	
		2-5	Verificación externa.	Respuesta directa: Verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		2-9	Estructura de gobernanza y composición.	2.16.1. Gobernanza 4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2022 y Perspectivas para 2023 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2022 y Perspectivas para 2023	
		2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete. 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de los impactos.	2.2.3. Gobernanza 2.14.3. Evaluación de impacto: marcos y metodologías 2.15.3. Gobernanza 2.16.1. Gobernanza 2.17.2. Gobernanza 2.20.2. Gobernanza 3.1. Modelo de Gestión de Riesgos	
		2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Respuesta directa: cada una de las áreas gestiona los impactos bajo su competencia. A aquellos más significativos se les da seguimiento en la Oficina de Debida Diligencia 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	2.16.1. Gobernanza 2.21.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)	
		2-15	Conflictos de interés.	4.5.2. Conflictos de interés	
		2-16	Comunicación de inquietudes críticas.	2.17.5.3. Mecanismos de reclamación y remedio: Canal de consultas y denuncias Respuesta directa: Los máximos órganos de gobierno son informados con una periodicidad anual.	
		2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2022 y Perspectivas para 2023 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	
		2-24	Incorporación de los compromisos y políticas.	2.15. Derechos humanos 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporte	Descripción GRI	Referencia/ localización	Omisiones GRI
		2-25	Procesos para remediar los impactos negativos.	2.15. Derechos humanos 2.17. Ética y cumplimiento	
		2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas.	Respuesta directa: La información detallada sobre sanciones significativas por estos conceptos que se encuentren en trámite ante órganos jurisdiccionales y arbitrales, en los diversos países en los que el Grupo Telefónica está presente, puede consultarse, en su caso, en la Nota 29, apartado a) (Otra información, Procedimientos judiciales y de arbitraje) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2022.	
		3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	1.4.2. Proceso de determinación de la doble materialidad	
		3-2	Lista de temas materiales.	1.4.4. Detalle de la matriz de la materialidad 2.21.3. Asuntos materiales	

En las referencias relativas a la información de los capítulos 1 y 4 se ha verificado exclusivamente aquella información exigida por la regulación aplicable en materia de información no financiera, así como por los Estándares GRI a los que se hace referencia

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. No obstante, los indicadores 301-1, 301-3 y 303-5 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: GRI 1: Fundamentos (2021), 2: Contenidos Generales (2021), 3: Temas Materiales (2021), 207: Fiscalidad (2019), 303: Agua y efluentes (2018), 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018) y 306: Residuos (2020).

2.21.10. Tabla de cumplimiento SASB

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica/Comentario
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	21.982.519
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95%
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	75%
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 2.19.2. Privacidad.
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	69%
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes (Euros)	318.059
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de información de clientes por parte de las fuerzas de seguridad.	3.761.918
		Número de clientes cuya información fue solicitada.	4.003.851
		Porcentaje que resulta en la divulgación.	94%
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de brechas de datos.	2
		Porcentaje que involucra información personal identificable[2]	3,5%
		Número de clientes afectados[2].	1.407.257
	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 2.19.3. Seguridad.
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)	12.751
		• Reutilizado (%)	44%
		• Reciclados (%)	56%
		• Depositados en vertederos (%)	0,2%
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.	67.000.000
	TC-TL-520a.2[1]	RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	- FTTH 600: 615,925 Mbps - FTTH 1000: 911,302 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	- 4G: 45,93 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED FIJA: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	- FTTH 600: 615,925 Mbps - FTTH 1000: 911,302 Mbps - No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado
		RED MÓVIL: Velocidad media real de descarga sostenida en *Megabits* por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	- 4G: 45,93 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 *peering* de pago, el *zero rating* 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[1]	RED FIJA: Frecuencia media de interrupción del sistema.	2
		RED MÓVIL: Frecuencia media de interrupción del sistema.	25
		RED FIJA: Duración media de la interrupción del cliente	3
		RED MÓVIL: Duración media de la interrupción del cliente	0
	TC-TL-550a.2	Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Ver capítulo 2.12.3. Calidad y disponibilidad de la red.

Nota:
[1] 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).	292
TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	28
TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	26
TC-TL-000.D	Tráfico de red en *petabytes*.	125.790

2.21.11. Tabla de cumplimiento GSMA ESG Metrics For Mobile (Industry Reporting Framework)

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/ Comentario
Medioambiente	Emisiones	Science Based Targets (SBTi)	GSMA-ENV-01	Revele si ha establecido, o se ha comprometido a establecer, objetivos de emisiones de GEI que estén en consonancia con los objetivos del Acuerdo de París de limitar el calentamiento global por debajo de 2 C por encima de los niveles preindustriales y proseguir con los esfuerzos para limitar el calentamiento a 1,5 C y lograr emisiones netas cero antes de 2050. (si/no)	Si
		Emisiones Alcance 1, 2 y 3	GSMA-ENV-02	Emisiones de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO2e)	353.346
				Emisiones de Alcance 1 y 2 (toneladas de CO2e) por 1PB de datos	2,8
				Porcentaje de variación en las emisiones de alcance 1 y 2 respecto del período anterior[2]	Telefónica reporta su evolución respecto al año base 2015: -80%
				Emisiones de Alcance 3 (toneladas de CO2e)	1.930.051
				Emisiones de Alcance 3 (toneladas de CO2e) por 1PB de datos	15
				Porcentaje de variación en las emisiones de Alcance 3 respecto del período anterior[3]	Telefónica reporta su evolución respecto al año base 2016: -32%
	Energía	Consumo de Energía	GSMA-ENV-03	Consumo total de energía (MWh)	6.106.255
				Consumo total de energía (MWh) por 1PB de datos[4]	49
				Consumo total de energía (MWh) de la red	5.800.942
				Consumo total de energía (MWh) de la red por 1PB de datos	46
				Porcentaje de consumo de renovable de red	75%
				Porcentaje de consumo no renovable de red	25%
				Porcentaje de consumo renovable fuera de red	No es representativo para la actividad de Telefónica
				Porcentaje de consumo no renovable fuera de red	No es representativo para la actividad de Telefónica

[2] La evolución respecto al período anterior es -34%

[3] La evolución respecto al período anterior es -7%

[4] Telefónica reporta su evolución respecto al año base 2015: -87%

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/ Comentario
Medioambiente	Reducción de residuos	Reutilización y reúso de materiales	GSMA-ENV-04	Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados, por unidades	Porcentaje de equipos de red reutilizados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de equipos de red gestionados como residuos y no el total de equipos desplegados: 39%
				Porcentaje de equipos de red reparados o reutilizados por precio de compra	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
				Porcentaje de dispositivos móviles y equipos de cliente reparados o reutilizados, por unidades	Porcentaje de teléfonos y equipos de casa cliente reutilizados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de dispositivos gestionados como residuo y no el total de dispositivos desplegados: 56%
				Porcentaje de dispositivos móviles y equipos de cliente reparados o reutilizados, por precio de compra	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
		Residuos generados	GSMA-ENV-05	Total de residuos generados (toneladas) por 1PB de datos	Telefónica reporta el total de residuos generados en toneladas (GRI 306): 58.463
				Residuos de operaciones (toneladas) por 1PB de datos	Telefónica reporta Residuos de equipos de red en toneladas (GRI 306): 9.234
				Residuos de dispositivos móviles y equipos de cliente (toneladas) por 1PB de datos	Telefónica reporta Residuos de dispositivos móviles y equipos de clientes en toneladas (GRI 306): 3.498
				Resto de residuos (toneladas) por 1PB de datos	Telefónica reporta Resto de residuos en toneladas (GRI 306): 45.732

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/ Comentario
Medioambiente	Reducción de residuos	Materiales reciclados	GSMA-ENV-06	Porcentaje de residuos de operaciones reciclados (unidades)	Porcentaje de equipos de red reciclados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de equipos de red gestionados como residuo y no el total de equipos desplegados: 61%
				Porcentaje del precio de compra de residuos de operaciones reciclados	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
				Porcentaje de residuos de dispositivos móviles y equipos de cliente reciclados (unidades)	Porcentaje de teléfonos y equipos de casa cliente reciclados en toneladas (GRI 306). Telefónica utiliza como denominador el total de dispositivos gestionados como residuo y no el total de dispositivos desplegados: 44%
				Porcentaje del precio de compra de residuos de dispositivos móviles y equipos de cliente reciclados	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).
				Porcentaje de resto de residuos reciclados (unidades)	Telefónica reporta Porcentaje de resto de residuos reciclados en toneladas: 97%
				Porcentaje del precio de compra de resto de residuos reciclados	Telefónica no reporta indicadores de residuos calculados por precio de compra ya que esta variable puede verse influenciada por diversos factores (inflación, depreciación de activos, etc).

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/ Comentario
Inclusión Digital	Cobertura de Red	Población con cobertura móvil	GSMA-INC-01	Porcentaje de población cubierta con red móvil por : 3G, 4G, 5G	4G: 90,2%
	Asequibilidad	Asequibilidad de dispositivos y suscripciones	GSMA-INC-02	Costo del teléfono inteligente más económico, como porcentaje del PIB mensual per cápita	No es posible reportar este indicador, debido a los servicios con tarifas convergentes.
				Costo promedio de 1 GB de datos, como porcentaje del PIB mensual per cápita	No es posible reportar este indicador, debido a los servicios con tarifas convergentes.
	Habilidades Digitales	Programas de habilidades digitales	GSMA-INC-03	Número de personas (excluyendo empleados) que han completado programas de entrenamiento en habilidades digitales sobre cantidad total de suscripciones	1.305.715[5]
Integridad Digital	Protección de datos	Incidentes con datos de clientes	GSMA-INT-01	Número de brechas de datos, por millón de suscripciones	N° total de incidentes relevantes de Seguridad/ Ciberseguridad clasificados como graves: 2[6]
				Porcentaje de brechas de datos que involucren información de identificación personal	100%
				Número de clientes afectados, por millón de suscripciones	3.673[7]
				Número de acciones regulatorias por violaciones a la protección de datos (por ejemplo, quejas relacionadas con marketing, brechas de datos, etc.) por millón de suscripciones	0
	Derechos Digitales	Política de derechos digitales	GSMA-INT-02	Existe una política específica que contemple la protección de derechos digitales y la transparencia, privacidad, libertad de expresión, solicitudes de interceptación o de datos por parte del Gobierno (si/no)	Si
	Protección en línea	Medidas de protección en linea	GSMA-INT-03	Dispone de controles o programas para mejorar la seguridad en línea para niños y otros grupos vulnerables? (si/no)	Si

[5] Las personas formadas son 1.305.718 dentro de los proyectos: Lanzaderas, Conecta Empleo, Piensa en Grande y Escuela 42.

[6] Son aquellos que tienen un impacto alto para la empresa del Grupo afectada, cumpliendo alguno de los siguientes criterios:
- Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros.
- Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, valorado por el equipo de ciberseguridad local.
- Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etcétera), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios.
- Afección a más del 25 % de los sistemas.
- Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5 % de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas.
- Otros (justificación por parte del Director de Seguridad).

[7] Número total de clientes afectados por brecha de datos dividido el total de accesos del Grupo x 1.000.000

Tema	Sub-tema	Indicador	Código GSMA	Descripción	Respuesta de Telefónica/ Comentario
Cadena de suministro	Sostenibilidad en la cadena de suministro	Política de compras sostenibles	GSMA-SUP-01	Tiene implementada una Política de Compras Sostenible? (si/no)	Si
				Si la tiene, qué aspectos de los siguientes están cubiertos?	
				Gobernanza organizacional: procesos y estructuras de tomas de decisión	Si
				Derechos Humanos	Si
				Prácticas laborales	Si
				Medioambiente	Si
				Prácticas justas de operación	Si
				Cuestiones de clientes	Si
				Involucramiento y desarrollo de la comunidad	Si
		Evaluación a proveedores	GSMA-SUP-02	Porcentaje de proveedores examinados según la Política de Compras Sostenibles mediante un procedimiento de evaluación definido y documentado por la empresa, en los dos años anteriores	100%[8]
				Porcentaje de proveedores evaluados con respecto a la política mediante visitas a las instalaciones, en los dos años anteriores	72%[9]

[8] Porcentaje de proveedores que aceptaron los estándares de sostenibilidad. Dato anual.

[9] Porcentaje de proveedores de alto riesgo que se sometieron a una evaluación externa de sostenibilidad. Dato anual.

2.21.12. Tabla de indicadores sobre principales incidencias adversas en sostenibilidad (PIAS)

Indicador Adverso de Sostenibilidad		Métrica	2022
Indicadores obligatorios relacionados con el cambio climático y otros indicadores relacionados con el medio ambiente			
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	1. Emisiones de GEI	Emisiones GEI de Alcance 1	131.809 tCO2e
		Emisiones GEI de Alcance 2 (market-based)	221.537 tCO2e
		Emisiones GEI de Alcance 3	1.930.051 tCO2e
		Emisiones totales de GEI	2.283.397 tCO2e
	2. Huella de Carbono	Huella de carbono	2.283.397 tCO2e
	3. Intensidad de GEI	Intensidad de GEI (alcance 1 + 2+3) por millones EUR de ingresos	0,00005 tCO2e/M€
	4. Exposición a compañías activas en el sector de los combustibles fósiles	Inversión en compañías activas en el sector de los combustibles fósiles	N/A
	5.Proporción de consumo y producción de energía no renovable	Proporción de consumo y de producción de energía no renovable en comparación con fuentes de energía renovable (proporción respecto de la totalidad de las fuentes de energía)	18%
	6. Intensidad de consumo de energía por sector de alto impacto climático	Consumo de energía en MWh por millones EUR de ingresos	0,00015 MWh/M€
Biodiversidad	7. Actividades que afectan negativamente a zonas sensibles en cuanto a la biodiversidad	Sedes u operaciones ubicadas en zonas sensibles en cuanto a la biodiversidad o cerca de ellas	2%
Agua	8. Emisiones al agua	Toneladas de emisiones al agua generadas	N/A. El uso del agua es en su mayoría sanitario y en menor medida, pérdidas asociadas a la climatización. Por tanto, no se producen emisiones contaminantes a las aguas más allá de los vertidos sanitarios asociados al personal.
Residuos	9. Ratio de residuos peligrosos y residuos radiactivos	Toneladas de residuos peligrosos generadas	0,05

Indicador Adverso de Sostenibilidad		Métrica	2022
Indicadores obligatorios sobre asuntos sociales y laborales, el respeto de los derechos humanos y la lucha contra la corrupción y el soborno			
Asuntos sociales y laborales	10. Infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales	Infracciones de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	Nuestra Política Global de Derechos Humanos se rige por los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y otros acuerdos internacionales sobre derechos humanos. Esta política establece nuestra diligencia debida contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil.
	11. Ausencia de procesos y mecanismos de cumplimiento para realizar un seguimiento del cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y de las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales	Política de cumplimiento del UNGC y la OCDE	Nuestra Política Global de Derechos Humanos se rige por los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y otros acuerdos internacionales sobre derechos humanos. Esta política establece nuestra diligencia debida contra el trabajo forzoso, la esclavitud y el trabajo infantil.
	12. Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar	Brecha salarial promedio entre hombres y mujeres, sin ajustar	16,8%
	13. Diversidad de género en el Consejo de Administración	Proporción entre el número de mujeres del Consejo de Administración y el número total de miembros	33,3%
	14. Exposición a armas controvertidas (minas antipersonal, municiones en racimo, armas químicas y armas biológicas)	Proporción de inversiones en empresas relacionadas con la fabricación o la venta de armas controvertidas	N/A
Indicadores adicionales relacionados con el cambio climático y otros indicadores relacionados con el medio ambiente			
Emisiones	1. Emisiones de contaminantes inorgánicos	Toneladas equivalentes de contaminantes inorgánicos	N/A. Las actividades de Telefónica no generan emisiones de contaminante significativas (NOX, SOX, partículas).
	2. Emisiones de contaminantes atmosféricos	Toneladas equivalentes de contaminantes atmosféricos	N/A. Las actividades de Telefónica no generan emisiones de contaminante significativas (NOX, SOX, partículas).
	3. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	Toneladas equivalentes de sustancias que agotan la capa de ozono	20,84 t
	4. Inversiones en empresas sin iniciativas de reducción de emisiones de carbono	Ausencia de iniciativas de reducción de las emisiones de carbono dirigidas a ajustarse al Acuerdo de París	N/A
Eficiencia energética	5. Desglose del consumo de energía por tipo de fuentes de energía no renovables	Proporción de energía procedente de fuentes no renovables por cada fuente de energía no renovable	Telefónica reporta esta información en el cuestionario de CDP, sección C8.2a.

Indicador Adverso de Sostenibilidad		Métrica	2022
Emisiones de agua, residuos y materiales	6. Consumo y reciclado del agua	Cantidad media de agua consumida	3.194 ML
	7. Inversiones en empresas sin políticas de gestión del agua	Empresas sin políticas de gestión del agua	Telefónica dispone de una Política Ambiental Global que incluye el compromiso con el agua, de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica, con independencia de su ubicación geográfica o actividad.
	8. Exposición a zonas de alto estrés hídrico	Sedes ubicadas en zonas de alto estrés hídrico sin política de gestión del agua	Telefónica dispone de una Política Ambiental Global que incluye el compromiso con el agua, de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo Telefónica, con independencia de su ubicación geográfica o actividad.
	9. Inversiones en empresas que producen productos químicos	Empresas cuyas actividades entran dentro de la división 20.2 del anexo I del Reglamento (CE) n.o 1893/2006	N/A
	10. Degradación del suelo, desertización, sellado del suelo	Empresas cuyas actividades pueden causar degradación del suelo, desertización o sellado del suelo	N/A
	11. Inversión en empresas sin prácticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles	Empresas sin prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles	N/A
	12. Inversiones en empresas sin prácticas sostenibles de océanos/ mares	Empresas sin prácticas sostenibles de océanos/mares	N/A
	13. Ratio de residuos no reciclados	Toneladas de residuos no reciclados generados	2%
	14. Especies naturales y áreas protegidas	Empresas cuyas operaciones afectan a especies amenazadas	N/A
	15. Deforestación	Empresas sin políticas para abordar la deforestación	N/A
Valores verdes	16. Proporción de valores no emitidos con arreglo a la legislación de la UE sobre bonos medioambientalmente sostenibles	Proporción de valores no emitidos conforme a la legislación de la Unión sobre bonos ambientalmente sostenibles	N/A

Indicador Adverso de Sostenibilidad		Métrica	2022
Indicadores adicionales en materia social y laboral, respeto a los derechos humanos, anticorrupción y antisoborno			
Asuntos sociales y laborales	1. Inversiones en empresas sin políticas de prevención de accidentes en el lugar de trabajo	Empresas sin políticas de prevención de accidentes en el lugar de trabajo	Ver nuestra Política de Seguridad, Salud y Bienestar.
	2. Tasa de accidentes	Tasa de accidentes	Ver capítulo 2.9.6. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo (Seguridad, salud y bienestar en el trabajo).
	3. Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad	Número de días de trabajo perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad	Ver capítulo 2.9.6. Principales indicadores de seguridad y salud en el trabajo (Seguridad, salud y bienestar en el trabajo).
	4. Ausencia de código de conducta de los proveedores	Empresas sin código de conducta de los proveedores (frente a condiciones laborales no seguras, trabajo precario, trabajo infantil y trabajo forzado)	La conducta de los proveedores está integrada en todas nuestras políticas.
	5. Ausencia de mecanismo de gestión de reclamaciones o quejas relacionadas con asuntos laborales	Empresas sin mecanismo de gestión de reclamaciones o quejas relacionadas con asuntos laborales	Nuestro canal de denuncias permite a todos los empleados y partes interesadas denunciar, de forma anónima o personal.
	6. Protección insuficiente de los alertadores	Inversiones en entidades sin políticas de protección de alertadores	Nuestro canal de denuncias cumple con la Directiva europea sobre la protección de las personas que denuncian infracciones de la legislación de la UE, así como con el Código de Buen Gobierno para empresas cotizadas.
	7. Incidentes de discriminación	1. Número de incidentes de discriminación comunicados en empresas 2. Número de incidentes de discriminación que dieron lugar a sanciones en empresas	0
	8.Ratio de remuneración del CEO	Proporción media entre la retribución anual total de la persona con la mayor retribución y la retribución anual mediana del conjunto de trabajadores (excluida la persona con la mayor remuneración)	103:1

Indicador Adverso de Sostenibilidad		Métrica	2022
Derechos humanos	9. Ausencia de política de derechos humanos	Entidades sin política de derechos humanos	Contamos con una Política Global de Derechos Humanos adoptada por nuestro Consejo de Administración y aplicable a todas las empresas del Grupo Telefónica.
	10. Ausencia de política de derechos humanos	Entidades sin proceso de diligencia debida para identificar, evitar, mitigar y abordar las incidencias adversas sobre los derechos humanos	Contamos desde hace tiempo con un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos, que se desarrolla con mayor detalle en nuestra Política Global de Derechos Humanos. Ver capítulo 2.15.6. Plan de acción y compromisos (Derechos humanos).
	11. Ausencia de procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos	Empresas en las que se invierte sin políticas contra la trata de seres humanos	Como parte de nuestra Política Global de Derechos Humanos, prohibimos cualquier forma de trata de seres humanos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro, y llevamos a cabo una diligencia debida basada en el riesgo para minimizar cualquier posible riesgo en nuestra cadena de suministro.
	12. Operaciones y proveedores con riesgo importante de incidentes de trabajo infantil	Operaciones y proveedores con un riesgo importante de incidentes de trabajo infantil en términos de zonas geográficas o tipos de operación	No se han identificado riesgos significativos. Ver capítulo 2.20.5. Plan de acción y compromisos (Gestión responsable de la cadena de suministro).
	13. Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio	Operaciones y proveedores con riesgo importante de incidentes de trabajo forzado u obligatorio en términos de zonas geográficas o tipos de operación	No se han identificado riesgos significativos. Ver capítulo 2.20.5. Plan de acción y compromisos (Gestión responsable de la cadena de suministro).
	14. Número de casos detectados de problemas e incidentes graves de derechos humanos	Número de casos de problemas e incidentes graves de derechos humanos	Ver "Infracciones de los principios del Pacto Mundial de la ONU y de las Directrices de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales". No hay casos de problemas e incidentes graves relacionados con los derechos humanos. Dicho esto, informamos del número de consultas/quejas sobre derechos humanos en nuestro Canal de Empresa Responsable. Ver capítulo 2.15. Derechos humanos
Anticorrupción y antisoborno	15. Ausencia de políticas de lucha contra la corrupción y el soborno	Entidades sin políticas de lucha contra la corrupción y el soborno coherentes con la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción	Ver nuestra Política de Anticorrupción
	16. Casos de adopción de medidas insuficientes para afrontar el incumplimiento de las normas de lucha contra la corrupción y el soborno	Detección de deficiencias en las medidas adoptadas para afrontar los incumplimientos de procedimientos y normas para la lucha contra la corrupción y el soborno	Ver capítulo 2.17.5. Plan de acción y compromisos (Ética y cumplimiento).
	17. Número de condenas e importe de las multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno	Número de condenas e importe de las multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno	Ver Nota 29 b) en Cuentas Anuales Consolidadas

Informe de verificación independiente

A los accionistas de Telefónica, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante Telefónica o el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado adjunto del Grupo.

El contenido del informe de gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "2.21.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" incluida en el informe de gestión consolidado adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto en relación a la información incluida en el apartado "1.4. Materialidad" del informe de gestión, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP) emitida por AccountAbility.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado de Telefónica, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Telefónica, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y conforme a los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "2.21.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del informe de gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 Assurance Standard v3 emitida por AccountAbility en relación con la naturaleza y el alcance del cumplimiento de los principios por parte de la organización, así como la fiabilidad de la información específica referente al desempeño en sostenibilidad.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Telefónica, S.A. para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "1.4 Materialidad", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- el EINF de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y conforme a los criterios de los estándares GRI de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "2.21.9. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del informe de gestión consolidado.

- La información incluida en el apartado "1.4. Materialidad" del informe de gestión consolidado de Telefónica, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto, no haya sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000AP (2018).

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas alineadas en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2022, adicional a la información referida a actividades elegibles exigida en el ejercicio 2021. En consecuencia, en el EINF adjunto no se ha incluido información comparativa sobre alineamiento. Adicionalmente, cabe señalar que los administradores de Telefónica han reexpresado los indicadores del ejercicio anterior sobre elegibilidad, por lo que difieren de los contenidos en el EINF aprobado en dicho ejercicio y han incorporado información sobre los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a las citadas obligaciones y que están definidos en el apartado "1.8. Taxonomía europea de actividades sostenibles" del EINF adjunto. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Recomendaciones

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones principales relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018), las cuales no modifican nuestras conclusiones de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

El Grupo resalta, en su informe de gestión, la actualización, durante el ejercicio 2022, de su matriz de materialidad bajo el marco de la doble materialidad como ejercicio facilitador para la integración de la sostenibilidad como un elemento determinante de su estrategia y toma de decisiones. En cuanto a la estrategia de participación y compromiso con los grupos de interés en dicho ejercicio de actualización Telefónica recoge, en el apartado "C. Compromiso con los grupos de interés, incluyendo su percepción sobre los asuntos identificados y evaluados" que forma parte del epígrafe "1.4.1. Doble materialidad" del informe de gestión, la manera en la que los principales grupos de interés han participado en la identificación y ponderación de los asuntos más relevantes en torno a cada grupo consultado.

La doble materialidad aborda la identificación y evaluación de impactos desde una doble perspectiva, por un lado, impactos en el valor de Telefónica, por otro, impactos en la sociedad y el medioambiente, incluidos los que afectan a los derechos humanos, derivados de la actividad del Grupo. En esta línea, es recomendable que Telefónica continúe trabajando, identificando los impactos sobre los grupos de interés afectados en función de los daños o beneficios reales o potenciales para las partes impactadas.

Relevancia

Con la aprobación de la Directiva Europea sobre divulgación de información empresarial sobre sostenibilidad (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD) se enfatiza el concepto de doble materialidad instando a las entidades a contemplar y dar mayor información sobre cómo los aspectos no financieros impactan en la situación financiera y en los resultados de la entidad ("materialidad financiera" o "impactos hacia adentro") y cómo la sociedad impacta en el entorno en un sentido amplio (incluyendo aspectos sociales, medioambientales, protección de derechos humanos, etc.) y, por consiguiente, cómo impacta la entidad en los distintos grupos de interés ("materialidad ambiental y social" o "impactos hacia afuera").

El análisis de la doble materialidad de Telefónica se ha realizado en cuatro pasos que permiten evaluar el impacto desde una perspectiva global, según el impacto en el valor de Telefónica y el impacto en la sociedad y en el medioambiente: identificación y actualización de los asuntos materiales; evaluación y priorización mediante evidencias que demuestren el impacto en la sociedad y el medioambiente y en el valor de la Compañía; compromiso con los grupos de interés incluyendo su percepción sobre los asuntos identificados y evaluados y supervisión y validación del proceso de materialidad.

En este sentido, se recomienda a Telefónica continuar avanzando y adaptándose a las Directrices del grupo técnico del European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). Es aconsejable que Telefónica plantee la creación de matrices propias para cada grupo de interés en función del aspecto relevante identificado y, en la medida de lo posible, incluya la variable de análisis de riesgo reputacional en relación con los impactos de cada uno de los grupos de interés.

Capacidad de respuesta

El enfoque de doble materialidad facilita al Grupo responder a los temas de sostenibilidad relevantes y sus impactos relacionados sobre sus grupos de interés externos e internos y ayuda a que las decisiones, acciones y desempeño de Telefónica incorporen temas relevantes y sus impactos relacionados. Gracias a los canales de comunicación que se han ido creando, se han establecido planes de acción para dar respuesta a las necesidades surgidas, generando impactos positivos y minimizando aquellos negativos.

Dar respuesta a los grupos de interés de una manera que aborde las necesidades, inquietudes y expectativas concretas de cada grupo se ha convertido en un aspecto estratégico para las entidades. En este sentido, el Grupo cuenta con canales de comunicación específicos para cada grupo de interés, con los que se busca dar una respuesta que aborde las necesidades, inquietudes y expectativas concretas de cada grupo. En esta línea, durante el ejercicio 2022, a partir de las temáticas relevantes identificadas, el Grupo ha desarrollado procesos de consulta con determinados grupos de interés (clientes y empleados) con el objetivo de proponer mejoras en la respuesta de la organización abordando las necesidades, inquietudes y expectativas, identificadas en los procesos de consulta, específicas de estos grupos de interés.

En línea con lo anterior, recomendamos a Telefónica continuar desarrollando procesos de consulta y comunicación con el resto de grupos de interés asociados a aquellos asuntos relevantes aflorados en el análisis de doble materialidad.

Impacto

En 2022 se han mantenido los indicadores de desempeño (KPIs) reflejados en el ejercicio 2021, permitiendo evaluar el desempeño en términos de impacto respecto a los ejercicios anteriores. En este sentido, la tabla "Canales de contacto con nuestros grupos de interés" que se incluye en el epígrafe "1.4.5. Relación con grupos de interés" integra una serie de KPIs que se relacionan con asuntos que pueden resultar de interés para los diferentes grupos de interés. Adicionalmente, en 2022, se ha integrado un nuevo indicador (encuesta relacional multicanal) relacionado con Clientes que identifica encuestas que se realizan a dicho grupo de interés para conocer su experiencia con Telefónica y mejorar los canales de contacto.

En este sentido, se recomienda que el Grupo continúe trabajando en la alineación de los distintos KPIs identificados asociándolos a sus distintos grupos de interés lo que le permitirá continuar robusteciendo la medición y evaluación de los impactos del Grupo en línea con el compromiso de transparencia y diálogo efectivo sostenido por el Grupo.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Pablo Bascones Ilundáin

23 de febrero de 2023

AA1000
Licensed Report
000-42/V3-ZLLAL

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2023 Núm. 01/23/01242

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones

AENOR Confía

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2022

EXPEDIENTE: 2009/1133/GHG/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2022.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014; fecha de actualización 19/07/2021), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para los sectores de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia GHG PROTOCOL.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO_2, CH_4, N_2O, HFCs y HCFCs.

AENOR Confía

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos		
Europa	**Latinoamérica**	**Grupo Telxius**
España	Argentina (red fija y móvil)	
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	
Edificios Corporativos	Chile (red fija y móvil)	
Distrito Telefónica	Colombia (red fija y móvil)	
Edificio Diagonal	Ecuador (red móvil)	
Edificio Gran Vía	México (red móvil)	
Edificio Boecillo	Perú (red fija y móvil)	
Alemania (red fija y móvil)	Uruguay (red móvil)	
	Venezuela (red móvil)	

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:
  - Compra de bienes y servicios
  - Bienes capitales
  - Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
  - Viajes de trabajo
  - Uso de productos vendidos
  - Inversiones

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2 y el año 2016 para el Alcance 3.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

a) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
b) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición Revisada)

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2022, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Año: 2022	t CO_2e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	**131.809**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	**1.002.189**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	**221.537**
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	**1.974.033**
○ Compra de bienes y servicios	1.012.294
○ Bienes capitales	225.991
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	120.194
○ Viajes de trabajo	21.149
○ Uso de productos vendidos	550.423
○ Inversiones	43.982
Emisiones biogénicas	**13.873**
Emisiones compensadas	**36.331**
Acciones dirigidas	**118.410**

AENOR Confía

Año: 2022	
Consumo total de energía (MWh)	6.106.255
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	5.824.828
Combustible y calefacción urbana (MWh)	281.427
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	4.619.736
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	82,26 %
Acciones dirigidas (MWh)	407.862

Acciones dirigidas:

Plan de eficiencia energética 2022: Con el fin de optimizar el consumo energético de la red de comunicaciones de Telefónica, se ha puesto en marcha diferentes acciones entre las que destacan las siguientes:

- Transformación de la red
- Climatización
- Modernización equipos de Fuerza
- Iluminación
- Funciones de ahorro de energía (*Power Saving Features*)
- Autoconsumo

Derivado de la implantación del Plan de eficiencia energética 2022, se verifica la consecución de un ahorro de **118.410 tCO_2e** (equivalente a un ahorro de **407.862 MWh** en el consumo de energía eléctrica).

AENOR Confía

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO

22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687)

Firmado digitalmente por 22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687)

Madrid, a 09 de febrero de 2023

AENOR Confía

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica Reino Unido del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2021

EXPEDIENTE: 2009/1133/GHG/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2021.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVGEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014; fecha de actualización 19/07/2021), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para los sectores de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia GHG PROTOCOL.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica en Reino Unido.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO_2, CH_4, N_2O, HFCs y HCFCs.

AENOR Confía

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica Reino Unido contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación.

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

a) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición revisada).

b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica para el Reino Unido del periodo 2021, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Datos de emisiones:

Año: 2021 (Enero-Mayo)	t CO_2e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	**1.410**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	**46.369**
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	**13.926**

Datos consumos energéticos:

Consumos (Enero-Mayo)	Unidad	2021
Consumo total de energía (MWh)	MWh	223.657
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	MWh	218.417
Combustible y calefacción urbana (MWh)	MWh	5.239
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	MWh	174.347
% consumo de electricidad renovable en instalaciones propias	Porcentaje	100%

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO

22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687) Firmado digitalmente por 22697070A FERNANDO SEGARRA (C:A83076687)

Madrid, 10 de febrero de 2022

2.22. Aseguramiento razonable

2.22.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica es consciente de la creciente relevancia que la información no financiera/de sostenibilidad tiene para sus grupos de interés. No solamente es una demanda cada vez mayor de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto sino también de inversores y reguladores. En concreto, en España, el Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas, revisado en junio de 2020, refuerza las funciones de la Comisión de Auditoría, y recomienda, entre otras, la atribución de funciones de supervisión y evaluación del proceso de elaboración y la integridad de la información no financiera, así como de los sistemas de control y gestión de riesgos no financieros, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, en línea con las directrices establecidas ya en 2017 con la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV.

Por este motivo, Telefónica comienza en el año 2019 a diseñar el Sistema de Control Interno sobre la Información No Financiera (SCIINF). El proyecto abarca desde la gestión de riesgos, las actividades de control, los procesos de información y comunicación y las actividades de supervisión de todo el proceso de reporte de información no financiera. El objetivo es proporcionar un marco de control relativo a la información no financiera/ de sostenibilidad a reportar en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Telefónica.

Este proyecto se ha materializado, desde el año 2020, en la obtención de un informe de aseguramiento razonable por parte del verificador externo, PwC. En el año 2022, debido a la aparición de la propuesta de Directiva Europea de diligencia debida en materia de sostenibilidad empresarial, los procesos de evaluación ESG de los proveedores están siendo actualizados. Por ello, Telefónica ha sustituido los indicadores que reflejan su desempeño en la cadena de suministro.

Así, se ha obtenido el informe de aseguramiento razonable para los siguientes seis indicadores:

- Proveedores adjudicados (N°)
- Volumen de compras adjudicado (M€)
- *Net Promoter Score* (NPS) (%)
- Brechas severas de seguridad digital con impacto en datos de carácter personal de clientes (N°)
- Multas por privacidad y protección de datos (N°)
- Multas por privacidad y protección de datos de las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (N°)

Como se refiere en el epígrafe 2.21.5. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF), Telefónica reporta la información no-financiera/de sostenibilidad siguiendo los estándares y marcos de referencia GRI y SASB, entre otros.

Los procedimientos de aseguramiento razonable ejecutados por el verificador externo cubrieron las principales operadoras del Grupo Telefónica en España, Brasil y Alemania, a los efectos del Informe Integrado del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2022.

La Compañía continuará con la ejecución de dicho proyecto con el objetivo de robustecer su SCIINF.

Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2022

Indicador	Valor
Proveedores adjudicatarios	3.562
Volumen de compras adjudicado	14.375 M€
NPS	31
Brechas severas de seguridad digital con impacto en datos de carácter personal de clientes	1
Multas confirmadas por temas de Privacidad / Protección de datos	14
De las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad	0

Datos agregados para las sociedades Telefónica de España, Telefónica Alemania, y Telefónica Brasil y sus dependientes, cuyo perímetro puede consultarse en Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2022. Se excluyen las sociedades "*Bluevia Fibra*" y "*Vita IT Comércio e Serviços de Soluções*" por haber sido incorporadas en el Grupo en el último trimestre de 2022.

Criterios de elaboración y reporting de los indicadores

Proveedores adjudicados (Nº)	Número total de proveedores registrados en el sistema de compras a los que se les ha realizado alguna adjudicación y cumplen con las siguientes premisas: • Compras adjudicadas en cualquier fecha de adjudicación hasta el 31 de diciembre del año correspondiente al Informe de Gestión Consolidado, con impacto en el año presupuestario correspondiente a dicho Informe. • Se incluyen los datos de la plataforma Global de Compras. • Se excluyen las compras de Contenidos (películas, series, programas), las compras exentas (detalladas en el manual de compras de Telefónica) MCT y las compras a empresas proveedoras pertenecientes al Grupo Telefónica.
Volumen de compras adjudicado (M€)	Importe total en euros de compras adjudicadas por el Grupo Telefónica con impacto en el año presupuestario correspondiente al Informe de Gestión Consolidado. • Compras adjudicadas en cualquier fecha de adjudicación hasta el 31 de diciembre del año correspondiente al Informe de Gestión Consolidado, con impacto en el año presupuestario correspondiente a dicho Informe. • Se incluyen los datos de la plataforma Global de Compras. • Se excluyen las compras de Contenidos (películas, series, programas), las compras exentas (detalladas en el manual de compras de Telefónica) MCT y las compras a empresas proveedoras pertenecientes al Grupo Telefónica.

Net Promoter Score (NPS) (%)	El NPS se define como la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos/ servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo. El cálculo se refiere al % de clientes clasificados como promotores (puntuación de 9 y 10) menos el % de clientes clasificados como detractores (puntuación del 1 al 6 incluido). Para obtener el % de clientes de cada categoría (promotores y detractores) se lleva a cabo una encuesta a una muestra de clientes* y se realiza una ponderación posterior para representar la realidad de clientes de Telefónica existentes en cada país/segmento/subsegmento. La ponderación de los resultados del NPS se hace con base a las siguientes variables: • NPS Global: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada país en el año vigente. • NPS total país: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada segmento en el año vigente. Los segmentos difieren según el país que presenta la información. Entre los principales segmentos se encuentran: gran público, empresas, pymes, grandes cuentas, Blau, O2, B2P, residencial fijo, móvil prepago, móvil postpago. • NPS Segmento: de acuerdo con las necesidades de cada país y para garantizar una mejor representatividad de la muestra, se subsegmentan las cuotas del estudio en función de las variables de ingresos totales del año anterior y parque de accesos. El NPS reportado hace referencia a la media móvil del último trimestre del ejercicio a excepción de los segmentos de los países detallados a continuación: • España: el segmento 'grandes cuentas' hace referencia a la media móvil anual. • Brasil: el segmento 'empresas' hace referencia a la media semestral anual. Además, para casos concretos en los que no se alcanzan las muestras necesarias de un determinado segmento, se utilizan medias semestrales para garantizar la representatividad de las muestras. --- ***Cálculo del tamaño muestral:** Para calcular el tamaño de la muestra necesaria en el estudio del NPS para cada uno de los segmentos se debe considerar la siguiente fórmula: $$n = \frac{k^2 * VAR_{NPS}}{I.C.^2}$$ Donde: • *n:* tamaño de muestra. • *K*= 1,96 (Factor de Confiabilidad asociado a un nivel de confianza del 95%). • *V ARNPS:* Varianza del NPS. • *I.C:*. Intervalo de Confianza deseado. El cálculo de la varianza del NPS es dado por: $$VAR(NPS) = (1 - NPS)^2 * \%P + (0 - NPS)^2 * \%N + (-1 - NPS)^2 * \%D$$ Donde: • *%P:* el porcentaje de Promotores, %N: el porcentaje de Neutros y %D: el porcentaje de Detractores. • *NPS* = %P - %D. • N: total de clientes en la muestra La fórmula a nivel segmento a aplicar para calcular el error estándar del NPS es la siguiente: $$EE = \frac{s}{\sqrt{n}}$$ Donde: • *EE*: Error Estándar. • *s:* desviación estándar de la muestra. También es la raíz cuadrada de la varianza. • *n:* Tamaño de la muestra. El Error Estándar para el ponderado total país se calcula a partir del error estándar de cada segmento y los respectivos ponderadores por segmento: $$EE_{(total\ país)} = \sqrt{\sum (W_{segmento} * EE_{segmento})^2}$$ Donde: • *W:* Peso del segmento sobre el Total país. • *EE:* Error Estándar.

Brechas severas de seguridad digital con impacto en datos de carácter personal de clientes (Nº)	Número total de brechas o incidentes de seguridad digital clasificados como graves por Grupo Telefónica que han comprometido la seguridad de datos de carácter personal de clientes ocurridos como consecuencia de una ciberamenaza o ciberataque. Se entiende por 'brecha o incidente de seguridad digital' todo hecho que tenga efectos adversos reales en la seguridad de las redes y sistemas de información y cuyo causante sea una ciberamenaza. De éstos, los clasificados como graves (severidad crítica), son aquellos que tienen un impacto alto para la empresa del Grupo afectada, cumpliendo alguno de los siguientes criterios: • Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros. • Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, valorado por el equipo de ciberseguridad local. • Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etcétera), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios. • Afección a más del 25% de los sistemas. • Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5% de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas. • Otros (justificación por parte del Director de Seguridad). Se entiende por 'ciberamenaza' una causa potencial de un incidente inesperado, que puede resultar en un daño a un activo de información o a la organización y cuya acción se realiza a través de Internet o las redes de comunicaciones. Se entiende por 'ciberataque' la materialización de una ciberamenaza.
Multas por privacidad y protección de datos (Nº)	Número total de sanciones económicas firmes sobre privacidad y protección de datos relacionadas con clientes, empleados u otros (por ejemplo, clientes potenciales, usuarios web no clientes, etcétera) dictadas por una Autoridad Competente y donde no cabe posibilidad de recurso de acuerdo con la normativa local aplicable.
Multas por privacidad y protección de datos de las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)	Adicionalmente al número total, se reportan, como subconjunto del indicador denominado Multas por privacidad y protección de datos, aquellas sanciones que cumplen con la definición anterior y que, además, son consecuencia de una brecha o violación de seguridad de datos personales. Se entiende por 'brecha o violación de seguridad de datos personales' al evento único o serie de eventos de seguridad inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información con respecto a la confidencialidad, integridad o disponibilidad y que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizados a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, tales como los derivados de la pérdida o robo de dispositivos, fuga de datos, *ransomware* o comunicaciones no intencionadas.

Informe de aseguramiento razonable independiente

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable de los indicadores no financieros contenidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2022" del apartado "2.22.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera" (en adelante "apartado 2.22.1") del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2022 de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes relativos a las sociedades del grupo Telefónica identificadas en el Anexo I y que operan en los mercados de España, Brasil y Alemania, vinculadas a su negocio principal, que es aquel asociado fundamentalmente al despliegue de redes de telecomunicaciones y a la gestión y comercialización de servicios alrededor de las mismas (en adelante "las principales operadoras de Telefónica"), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, preparados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores", contenidos en el apartado 2.22.1 y establecidos por Telefónica, S.A.

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de los indicadores no financieros elaborados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en el apartado 2.22.1. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores no financieros estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores no financieros.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un encargo de aseguramiento razonable, requiere la planificación del encargo, la comprensión de los indicadores no financieros del apartado 2.22.1 sobre los que se emite el informe y otras circunstancias del encargo, así como la evaluación del riesgo de que puedan existir incorrecciones materiales en los mismos, intencionadas o no, la respuesta a tales riesgos en la medida necesaria según las circunstancias, que se basa en nuestro juicio profesional, la evaluación del contenido y presentación global de la información presentada y la realización de otros procedimientos que hemos considerado necesarios.

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Un encargo de verificación independiente de aseguramiento razonable, de acuerdo con la NIEA 3000 (Revisada), incluye la comprensión del sistema de control interno sobre la información no financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones y entrevistas con los responsables y personal de Telefónica, S.A. y de las diversas unidades de las principales operadoras de Telefónica involucrados en la elaboración del apartado 2.22.1 del Informe de Gestión Consolidado, incluyendo a los responsables de obtener, validar y compilar la información incluida en el mismo.

- Análisis de los procedimientos y sistemas utilizados para recopilar y validar la información presentada en el apartado 2.22.1 del Informe de Gestión Consolidado.

- Análisis de la adaptación y presentación de los indicadores no financieros a lo señalado en los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" establecidos por Telefónica, S.A., así como de la aplicación consistente de dichos criterios.

- Obtención de la documentación soporte original, cuantitativa o cualitativa, obtenida de los sistemas de gestión de información de las principales operadoras de Telefónica o de fuentes externas, utilizada en la preparación de los indicadores no financieros.

- Realización de pruebas sobre el diseño y efectividad de los controles internos establecidos en el proceso de recopilación y validación de la información incluida en los indicadores no financieros.

- Realización de pruebas en detalle sustantivas sobre los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa de los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las principales operadoras de Telefónica.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Telefónica, S.A.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés), que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

Opinión

En nuestra opinión, los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica, correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 incluidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2022" del apartado 2.22.1 del Informe de Gestión Consolidado, han sido preparados de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en dicho apartado 2.22.1 y establecidos por Telefónica S.A.

Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a los administradores de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los administradores de Telefónica, S.A.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Pablo Bascones Ilundáin

23 de febrero de 2023

Anexo I: Sociedades del Grupo Telefónica incluidas en el reporte del apartado 2.22.1 Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica España:

- Telefónica Móviles España, S.A.U.
- Telefónica de España, S.A.U.
- Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Informática y Com. de España S.A.U.
- Solar360 Soluciones de Instalación y Mantenimiento S.L.
- Telefónica España Filiales, S.A.
- Telefónica Soluciones de Outsourcing, S.A.
- Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U. (Telyco)
- Telefónica Broadcast Services, S.L.U.
- TBSC Barcelona Producciones, S.L.U.
- Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.
- Telefónica Global Technology, S.A.U.
- Telefónica Educación Digital, S.L.
- Telefónica Servicios Audiovisuales, S.A.U.

Telefónica Alemania

- Telefónica Germany GmbH & Co. OHG
- Telefónica Deutschland Holding A.G.
- Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH.
- Telefónica Germany Next GmbH.
- E-Plus Service GmbH & Co.

Telefónica Brasil

- Telefónica Brasil, S.A
- Terra Networks Brasil, Ltda.
- Telefônica Infraestructura e Segurança Brasil Ltda.
- Garliava RJ Infraestrutura e Redes de Telecomunicacoes S.A.
- Vivo ventures fundo de investimento em participacoes multiestrategia.

3 Riesgos

3.1. Modelo de Gestión de Riesgos
3.2. Mapa de Riesgos
3.3. Factores de riesgo





3.1. Modelo de Gestión de Riesgos

GRI 2-12, 3-3

PUNTOS CLAVE

- La vinculación de los riesgos a la estrategia del Grupo Telefónica es fundamental para alcanzar nuestros objetivos, contribuyendo a la creación de valor.
- Nuestro modelo integral de gestión de riesgos facilita la actuación preventiva frente a los mismos, tanto a nivel global como en las principales operaciones del Grupo.
- Se promueven diferentes acciones para desarrollar la cultura de gestión de riesgos en la organización, fomentando la identificación y participación activa de todos los empleados en respuesta a los riesgos.

3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónica dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO[1] (*Committee of Sponsoring Organizations,* de la Comisión Treadway). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

Este modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

"Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía"
Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos,** aprobada por el Consejo de Administración, y un **Manual corporativo de gestión de riesgos del Grupo Telefónica,** basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

3.1.2. Riesgos y estrategia

La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017.

[1] Marco COSO ERM, Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance, publicado en septiembre de 2017 por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO). COSO es una de las referencias más importantes sobre control interno, gestión de riesgos empresariales y disuasión del fraude.

Marco COSO ERM



"Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos de la Compañía"

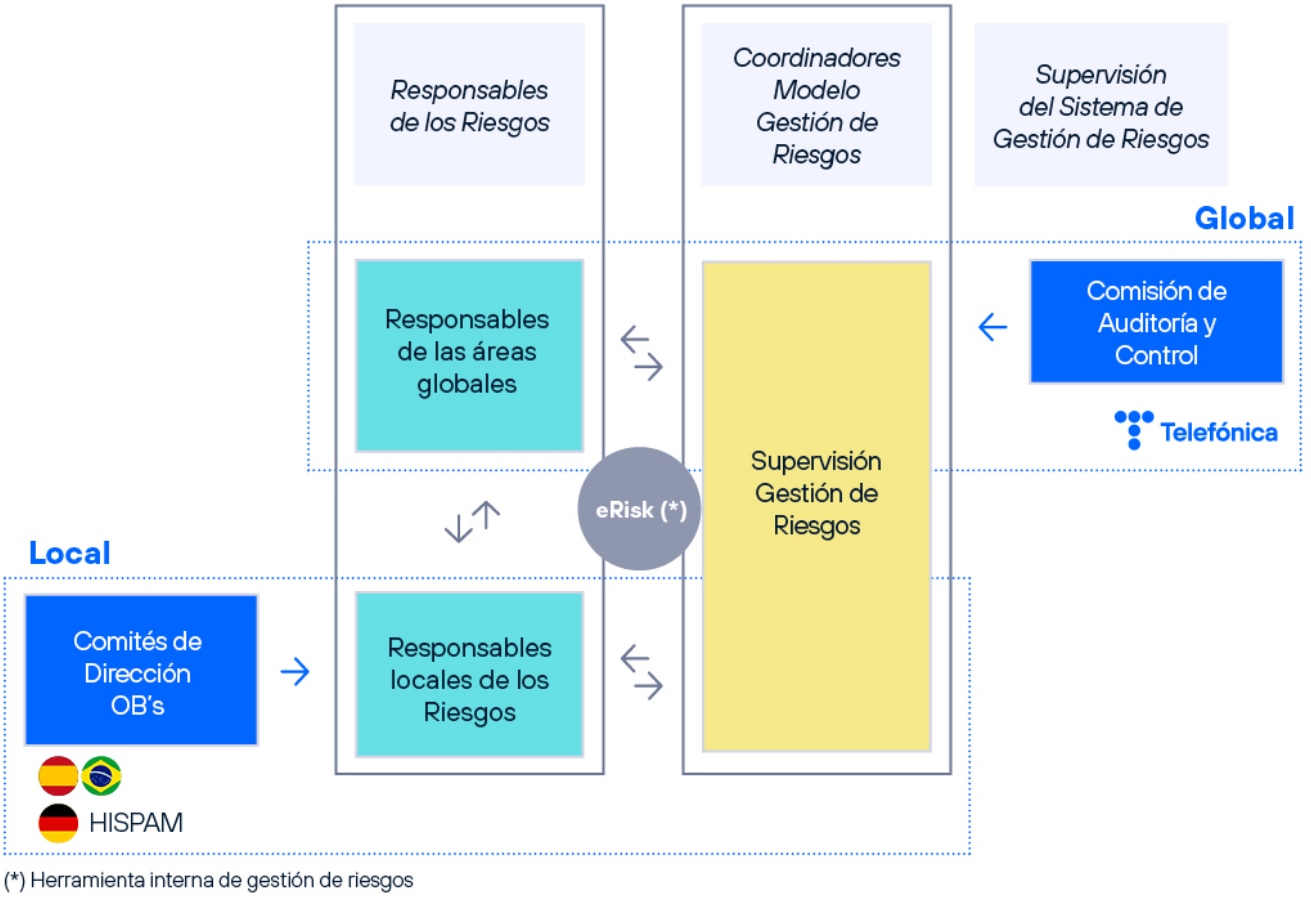
Más información en el capítulo 1.5. Estrategia

Algunos de los riesgos más directamente relacionados con la estrategia de la Compañía se refieren principalmente a la necesidad de anticipación y adaptación, en un tiempo adecuado, a los constantes cambios tecnológicos y nuevas formas de conectividad (por ejemplo, *Internet of Things*), así como a los cambios en las preferencias del cliente que se producen en el sector.

3.1.3. Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se establecen los siguientes roles:

Gobierno de la Gestión de Riesgos



(*) Herramienta interna de gestión de riesgos

> Supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos

El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. establece que la Comisión de Auditoría y Control (CAC) tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración[2] en sus funciones de supervisión, entre las cuales se incluye la supervisión del modelo de gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos, lo siguiente: las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la fijación del nivel de riesgo que la Compañía considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse y los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

Como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de Gestión de Riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el Modelo de Gestión de Riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna. Concretamente, durante 2022 se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.
- **Ponencias específicas** sobre los principales riesgos por parte de los responsables de su gestión. Así, durante 2022 se han realizado sesiones monográficas sobre los riesgos estratégicos, así como de las áreas de Litigios, Cumplimiento, Sostenibilidad, Personas, Regulación, Ciberseguridad, Finanzas, Fiscal y T. Tech.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

[2] El perfil de los consejeros y sus competencias en las distintas materias se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

> Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su aseguramiento y control. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su aseguramiento y control (medidas para evitar, mitigar o transferir en parte los riesgos) y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

3.1.4. Tolerancia o apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un **nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable** establecido a nivel corporativo; entendiendo por estos conceptos la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguiendo un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo como para las principales compañías que lo componen.
- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad, el cumplimiento y la corrupción, se establece un nivel de **tolerancia cero.**

3.1.5. Proceso de Gestión de Riesgos

El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

Proceso de Gestión de Riesgos



> Identificación de los riesgos

Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo tanto a los factores que los causan como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

En esta identificación de riesgos se consideran tanto aquellos riesgos asociados al plan estratégico como los potenciales 'riesgos emergentes', entendiéndose por tales riesgos los que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro, si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

> Evaluación de los riesgos

El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado –siempre que sea posible– en términos de *cash flow* operativo, considerando OIBDA[3] más CAPEX[4]) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en el RepTrak[5]), así como su potencial **impacto en cumplimiento.**

[3] OIBDA: Operative Income Before Depreciations and Amortizations.
[4] CAPEX: Capital Expenditure.
[5] Reptrak: Modelo desarrollado por el Reputation Institute que permite evaluar cómo los distintos stakeholders perciben la Compañía.

Evaluación de riesgos



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

> Respuesta y planes de actuación frente a los riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. En este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

A continuación se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:

Respuesta al riesgo



En relación con los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación con los riegos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

> Seguimiento y reporte

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de seguimiento y respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y/o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en algunas compañías a nivel local.

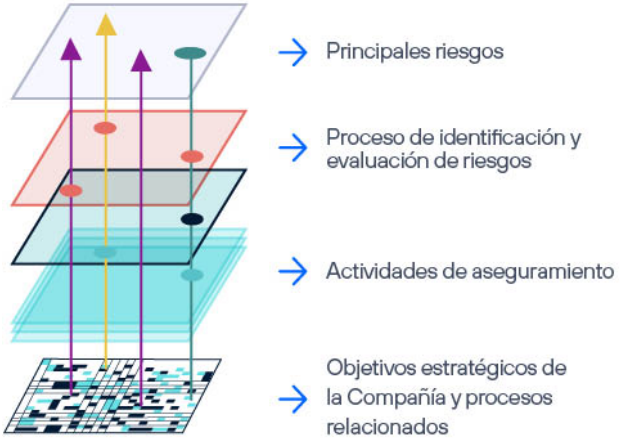
Seguimiento y reporte



> Modelo de aseguramiento

Un modelo de gestión basado en el aseguramiento existente permite priorizar y ser más específico en las actuaciones a realizar en materia de Gestión de Riesgos y Control Interno.

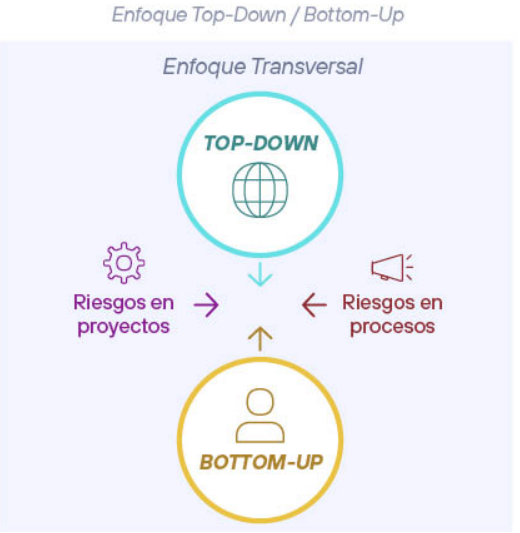
Modelo de aseguramiento



3.1.6. Perspectivas del Modelo de Gestión de riesgos

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una **evaluación de riesgos a través de cuatro perspectivas complementarias:**

Perspectivas del Modelo de Riesgos



Bottom-up: se basa en el concepto de Autoevaluación (*Risk Self-Assessment* o *RSA*), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

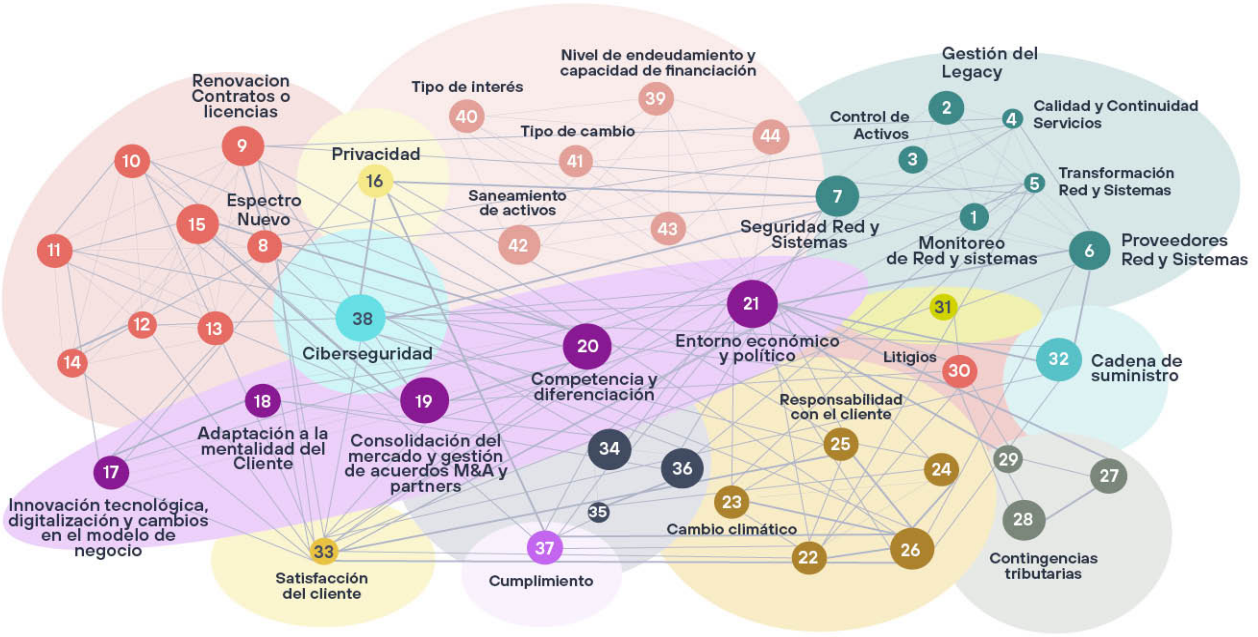
Top-down: esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

Riesgos en procesos: soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

Riesgos en proyectos: de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.

3.1.7 Interdependencia de riesgos y análisis de escenarios

Adicional a la evaluación individual de cada uno los riesgos, el Grupo Telefónica considera, dentro de su modelo, el concepto de interdependencia. Es decir, si un riesgo se materializa este puede impactar en otros riesgos del modelo, aumentando así su criticidad. En este sentido se realiza junto con las áreas gestoras de los riesgos un análisis de la interdependencia existente entre los riesgos del modelo, con el objetivo de identificar aquellos que potencialmente pueden impactar en otros riesgos del modelo y asegurar que se encuentran adecuadamente ponderados.

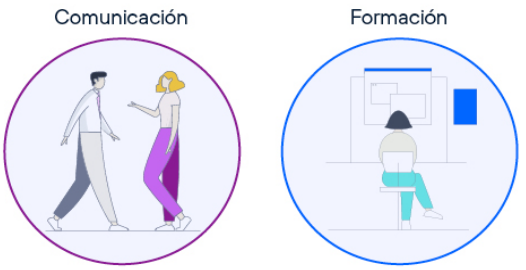


A modo de ejemplo, se puede señalar la relación existente entre los riesgos de ciberseguridad, cadena de suministro o cumplimiento con el entorno económico y político, acrecentada a través del conflicto entre Rusia y Ucrania. Adicionalmente, este análisis de la interdependencia de los riesgos también permite a la Compañía plantear situaciones o escenarios de estrés que aumenten, en diversos grados, la interdependencia entre los riesgos del modelo ante situaciones socioeconómicas adversas (Ej.: COVID-19, Guerra de Ucrania, Crisis de la Cadena de Suministro etcétera).

3.1.8. Cultura de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es "formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación".

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:



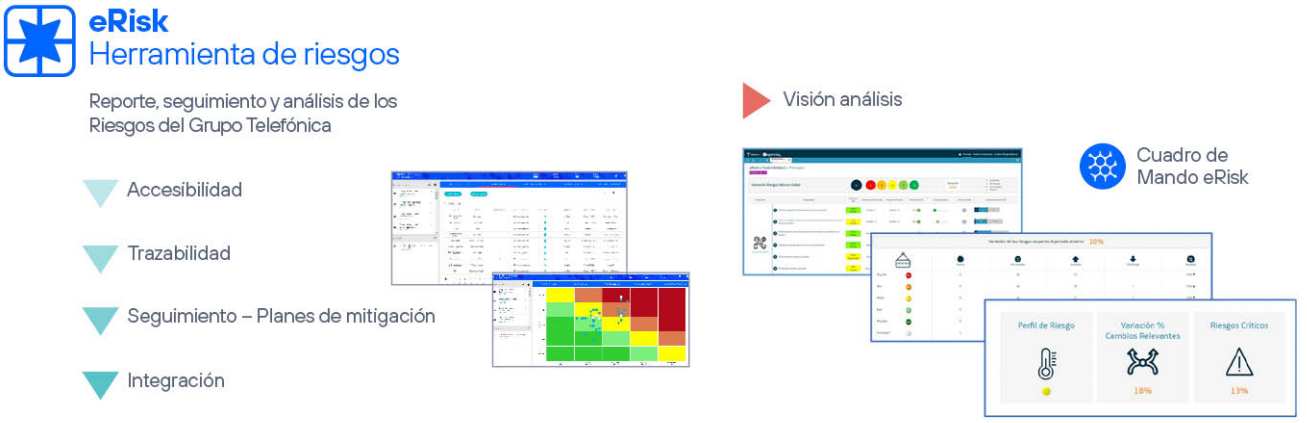
- **Comunicación**: con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos, se llevan a cabo reuniones periódicas con los responsables de los riesgos.
- **Formación**: para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos se desarrollan diversas acciones formativas entre las que se incluyen cursos *online* sobre gestión de riesgos disponibles para los empleados de la Compañía.

"Se desarrollan talleres formativos y campañas de comunicación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía"

3.1.9. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, Telefónica cuenta con una herramienta interna de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales características son las siguientes:

"Se desarrollan mejoras continuas en las herramientas de gestión de riesgos para mejorar o ampliar sus funcionalidades"



3.2. Mapa de Riesgos

GRI 3-3

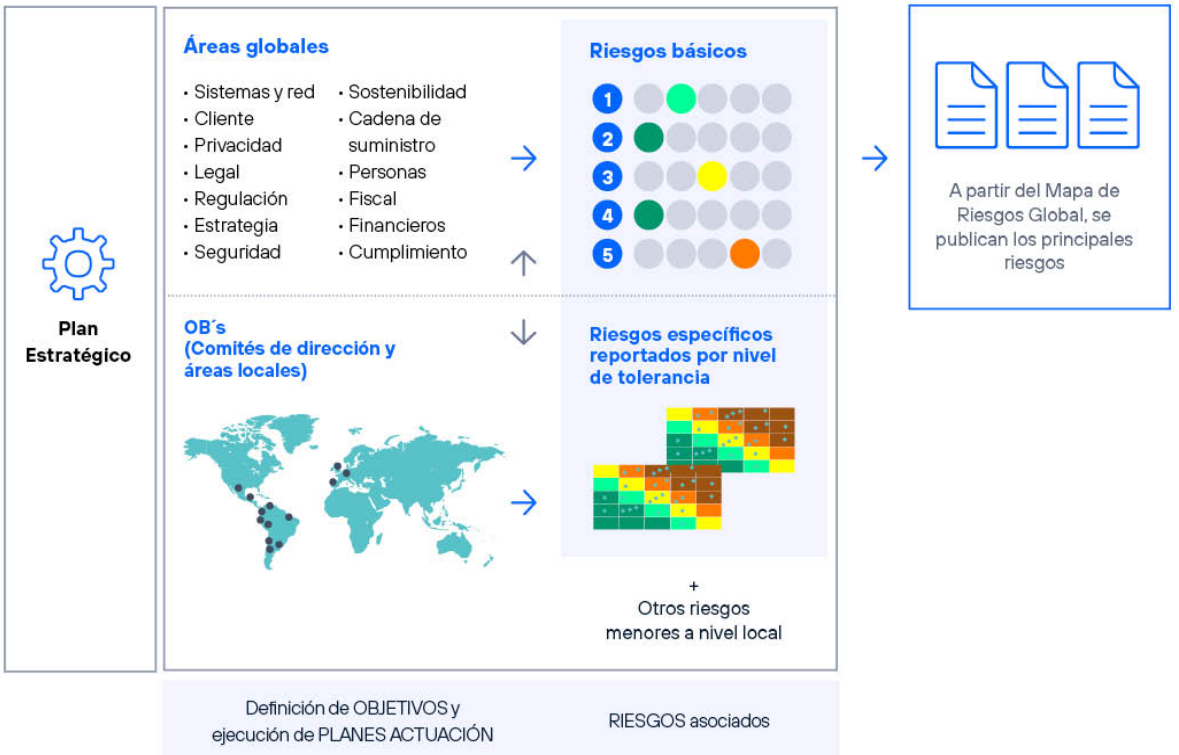
PUNTOS CLAVE

- El contexto actual y la naturaleza dinámica de la tecnología y la digitalización nos hace enfrentarnos constantemente a nuevos riesgos y oportunidades.
- A la hora de identificar nuestros riesgos, consideramos también aquellos riesgos emergentes que pudieran tener impacto en el desarrollo de la Compañía o del sector a largo plazo.
- La perspectiva ESG de los riesgos cobra cada vez tiene más relevancia considerando aspectos como el impacto medioambiental, el cambio climático o el respeto a los Derechos Humanos en nuestras operaciones

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados se realiza una evaluación del impacto y la probabilidad de los mismos, lo que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

Mapa de Riesgos



3.2.1. Catálogo general de riesgos de Telefónica

De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo general de riesgos** que se actualiza de forma periódica y que permite homogeneizar y consolidar la información y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

Negocio	
	Riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la Compañía, como son la adaptación a la mentalidad del cliente, la innovación tecnológica, la competencia, el marco regulatorio, la privacidad, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y la reputación de la Compañía.
Operacionales	
	Riesgos derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
Financieros	
	Riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, incluyendo los temas fiscales.
Legales y de cumplimiento normativo	
	Riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

Dicho catálogo se actualiza periódicamente teniendo en cuenta el contexto dinámico actual y las nuevas sinergias surgidas entre los riesgos, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son los aspectos de Sostenibilidad (ESG) y otros temas, tales como el entorno geopolítico, el conflicto de Ucrania, los problemas en la cadena de suministro, la inflación y precios de la energía.

3.2.2. Principales riesgos desde la perspectiva ESG

En el contexto de la sostenibilidad y por la naturaleza del negocio, estamos expuestos a varios tipos de riesgos ESG (ambiental, social y de gobernanza).

El proceso de Gestión de Riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución, incluyendo aquellos riesgos emergentes con impacto a medio y largo plazo con el objetivo de analizar, controlar y prevenir las posibles repercusiones que puede sufrir el negocio. Hemos tenido en cuenta como referencia la identificación de riesgos globales elaborada por el Foro Económico Mundial. Combinado con el estudio de doble materialidad de la compañía, la Debida Diligencia en Derechos Humanos y las expectativas de nuestros grupos de interés, la compañía considera los riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad, así como otros riesgos con potencial impacto en ESG, resaltando aquellos más relevantes en el contexto de operación de Telefónica.

Riesgo Ambiental: Afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica debido a temas ambientales, sobre todo por requerimientos legales durante el despliegue y operación de la red, así como futuros impuestos, regulaciones o tasas ambientales.

Cambio climático: Afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido a las consecuencias del cambio climático. Se incluyen los riesgos de transición y los riesgos físicos.

Seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición. Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo para dos escenarios de concentración de CO2 (Representative Concentration Pathways – RCP) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU). Para más detalle, consultar el capítulo 2.2. Energía y cambio climático.

Derechos Humanos: Riesgo de posible impacto negativo de determinados derechos humanos como consecuencia de la actividad de la compañía. Este riesgo puede generarse tanto debido a la propia actividad de la compañía, frente a nuestros empleados, clientes, comunidades locales etcétera. así como a la actividad que llevan a cabo nuestros proveedores por encargo nuestro.

Adecuación a requerimientos de información ESG: Riesgo asociado al incremento de los requisitos de información solicitados por parte de los reguladores, analistas, inversores, clientes y otros grupos de interés a las diversas entidades legales del Grupo en materia ESG.

Riesgos relacionados con la sostenibilidad y factores ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo)



Más información en el capítulo 2.2. Energía y cambio climático

3.2.3. Riesgos emergentes

En el proceso de **identificación de nuevos riesgos**, consideramos también los **riesgos emergentes.**

Se entiende por riesgos emergentes aquellos temas identificados recientemente y que se espera que puedan tener un impacto adverso en el desarrollo futuro de la Compañía o en el sector a largo plazo, si bien su resultado y horizonte temporal es todavía incierto y difícil de predecir.

Como **riesgos emergentes a considerar en un escenario a largo plazo**, caben resaltar los siguientes:

Sofisticación del cibercrimen	Cambios tecnológicos, IA y ética de los datos	Cambio climático	Contexto Geopolítico

- **Sofisticación del cibercrimen:**
  - **Descripción del riesgo:** La dependencia creciente en la cadena de suministro, la proliferación de entornos Cloud e IoT, junto con la adopción por parte de los delincuentes de tecnologías emergentes como machine learning e inteligencia artificial, podría dar lugar a un aumento de la sofisticación del cibercrimen.
  - **Impacto:** Puede llegar a ocasionar un perjuicio al funcionamiento de las operaciones del Grupo, a su imagen y/o a su negocio, pero también puede impactar en clientes del Grupo o en terceras partes, incluyendo, pero no solamente: incidentes que afecten a la privacidad, casos de fraude, robo de datos, y ciber-espionaje.
  - **Acciones de mitigación:** Las principales medidas ya adoptadas por el Grupo Telefónica para mitigar los riesgos generales de ciberseguridad son: la detección temprana de vulnerabilidades, la aplicación de controles de acceso a los sistemas, la revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, la segregación de red en zonas y el despliegue de sistemas de protección como 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, y detección de virus, entre otras medidas de seguridad física y lógica. En particular, para mitigar el riesgo emergente provocado por el posible aumento de la sofisticación del cibercrimen, el Grupo Telefónica está haciendo foco en los siguientes aspectos:
    - Adopción de modelos de confianza cero (ZeroTrust y ZTNA).
    - Garantizar la seguridad de los servicios en la nube.
    - Monitorización de los ciberataques complementado con actividades de ciber inteligencia.
    - Controles de seguridad digital en la cadena de suministro.

- Actividades de formación y concienciación de usuarios en materia de ciberseguridad.

En el caso de que las medidas no evitasen el daño en los sistemas o los datos, existen sistemas de copias de respaldo diseñados para la recuperación total o parcial de la información, así como programas y coberturas de seguros que incluyen los ciberriesgos.

Para más información consultar el apartado "La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad" del capítulo 3.3 Factores de Riesgo.

- **Cambios tecnológicos, IA y ética de los datos:**
  - **Descripción del riesgo:** Riesgo relacionado con las posibles consecuencias derivadas de los continuos avances tecnológicos, sobre las personas, las empresas, ecosistemas y/o economías. Principalmente, aquellas relacionadas con la ética y gobierno de los datos, o las que pudieran afectar a los derechos fundamentales de los usuarios de sistemas de inteligencia artificial gestionados por la compañía.
  - **Impacto:** Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.
  - **Acciones de mitigación:** Consideramos que la seguridad debe gestionarse dentro de un ciclo de mejora continua, para esto se desarrollan diversas acciones asociadas a la privacidad y seguridad (ver apartado 2.19 Privacidad y Seguridad). Respecto al nuevo marco de diseño responsable, se incorporan principios éticos y criterios de desarrollo sostenible en las nuevas soluciones digitales (ver apartado 2.12 Responsabilidad en nuestros productos y servicios). También se describen diversas acciones para el uso seguro y responsable de la tecnología (ver apartado 2.10 Inclusión digital) y en Derechos Humanos (ver 2.15.6 La debida diligencia de Telefónica en Derechos Humanos).
- **Cambio climático:**
  - **Descripción del riesgo:** Riesgos procedentes principalmente de la transición a una economía descarbonizada (riesgos regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales), debido al endurecimiento de las medidas para limitar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a la atmósfera o a la adaptación al cambio climático por ejemplo por escasez de recursos.
  - **Impacto:** Los principales impactos que estos riesgos puedan suponer en la compañía afectan sobre todo en el medio y largo plazo. Estos impactos se pueden traducir principalmente en un incremento de los costes operaciones debido a la posibilidad de que aparezcan nuevas tasas al carbono, que nos afecten directa o indirectamente, por ejemplo aumentando el precio de la energía o de los créditos de compensación de carbono. Asimismo, puede existir un potencial impacto reputacional asociado al aumento de exigencia de diferentes *stakeholders* para que cumplamos o aumentemos nuestros compromisos climáticos.
  - **Acciones de mitigación:** Dentro del análisis del riesgo de cambio climático de Telefonica, incluimos este tipo de riesgo (riesgo de transición). Para su evaluación utilizamos el escenario de la Agencia Internacional de la Energía IEA NZE 2050, que describe los esfuerzos necesarios para reducir los Gases de Efecto Invernadero y llegar a las cero emisiones netas en el año 2050 a nivel global. Asimismo, disponer de acuerdos de compra de energía renovable a largo plazo, no solamente nos garantiza un suministro eléctrico libre de emisiones sino que cuenta con un precio fijo que nos protege ante posibles subidas de precio por nuevas tasas o cambios en el mercados. Mas información 2.2 Energía y cambio climático.
- **Contexto geopolítico:**
  - **Descripción del riesgo:** Riesgos asociados a la incertidumbre y al deterioro del entorno económico debido, por ejemplo, a factores geopolíticos, pandemias, conflictos bélicos, entorno inflacionario (incremento global de los costes de la energía, materias primas, etcétera.), así como la situación sociopolítica de cada país, que afectan al desarrollo de las operaciones y, por tanto, en los resultados económicos.
  - **Impacto:** La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre o posibles variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano y las crecientes tensiones geopolíticas pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

- **Acciones de mitigación:** Monitorización continua de las condiciones macro y de mercado, flexibilidad financiera del Grupo y cobertura de los compromisos establecidos, mantenimiento de la opcionalidad en aquellos mercados que no se considera *core,* refuerzo de las medidas de ciberseguridad y protección de datos.

Adicionalmente, en Telefónica se gestionan otros riesgos emergentes como la gestión de las capacidades profesionales y la cultura corporativa, en línea con lo descrito a continuación:

- **Gestión de las capacidades para el futuro y cultura corporativa**: Necesidad de adquirir, retener y evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el plan estratégico de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica, condiciones laborales dinámicas y escasez de capacidades críticas en el mercado. Con un porcentaje creciente de profesionales que trabajan de forma remota, se están incrementando los niveles de desconexión de los empleados con las organizaciones. Ello conlleva un reto para las compañías, para conseguir mantener, mejorar y controlar su cultural organizacional, alineada con su propósito y valores. Por último, respecto a las acciones de mitigación se pueden ver con más detalle en el apartado 2.5 Capital Humano.

3.2.4. Riesgos y oportunidades

Somos una Compañía tecnológica que está en el corazón de la revolución digital que estamos viviendo. El mercado de las telecomunicaciones y la tecnología ha sido capaz de jugar un papel determinante, y mucho más dinámico, que ha colocado al sector como uno de los principales motores económicos en las nuevas sociedades. La demanda de la tecnología cada vez es mayor, y se ha producido un incremento del impacto creciente de la digitalización en todos los sectores de la economía y en la vida de las personas.

Para el sector de las telecomunicaciones en general y para Telefónica en particular, existen oportunidades basadas en:



Inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G)



Aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía como motor del desarrollo



Openverse y nuevos modelos de negocio para la conectividad



Mejora de las condiciones de mercado y la regulación del sector Telco



Relevancia creciente de los aspectos de Sostenibilidad (ESG)

- **Inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G)**

  El acceso inminente de las sociedades a nuevas alternativas de ultra banda ancha fija (basadas en Fibra) y móvil (con el impulso del 5G en los próximos años) configuran un escenario futuro basado en la conectividad, lo que implica un crecimiento exponencial del número de objetos conectados y del tráfico de datos, así como en los servicios digitales sobre dicha conectividad.

  En concreto, la decidida apuesta por la inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija y móvil liderada por Telefónica en sus mercados supone la base sobre la que construir la economía del futuro.

  Somos conscientes de que la banda ancha es un pilar estratégico para acelerar el progreso en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la base del desarrollo de nuevos servicios digitales que permiten mejorar la educación, facilitar el acceso a la salud o abordar el cambio climático.

- **Aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía (educación, salud, entretenimiento, comercio, industria, etcétera) como motor del desarrollo**

  La industria de las telecomunicaciones juega un papel clave para las sociedades como proveedora de conectividad y habilitadora de los avances tecnológicos, colaborando en la evolución hacia un mundo más digital y sostenible:

En el ámbito de las corporaciones (empresas de todo tamaño y administraciones públicas), se ha producido una fuerte aceleración del movimiento hacia la digitalización de las principales funciones, con el fin de atender más ágilmente a las demandas de sus clientes. Telefónica apuesta fuertemente por el crecimiento en este sector mediante T-Tech, nuestra unidad especializada en soluciones empresariales dentro de los servicios más demandados por las empresas (cloud *computing*, ciberseguridad, *Internet of Things*, *big data*).

Para nuestros clientes residenciales, la tecnología puede ofrecer un nuevo mundo de posibilidades, impulsando nuevas soluciones, servicios y contenidos cada vez más innovadores que nos permitan conectar la vida de las personas. Durante el último año hemos asistido a un incremento sustancial en la utilización de servicios digitales para el entretenimiento, el trabajo remoto, la salud, etcétera. En este sentido, ofertamos nuevos ecosistemas de servicios digitales relevantes para nuestros clientes en determinados sectores (Movistar Money para servicios financieros, Movistar Salud o Vida V para telemedicina, Movistar Prosegur Alarmas para seguridad, etcétera).

- **Openverse y nuevos modelos de negocio para la conectividad**

  El despliegue, gestión y operación de las redes de nueva generación se realiza cada día más desde plataforma software. Esto permite a las operadoras implementar nuevos modelos de negocio para monetizar sus redes no solo con los clientes finales, sino también ofreciendo capacidades de red a desarrolladores externos.

  Adicionalmente, las redes han ido incorporando nuevas tecnologías que permiten desarrollar servicios innovadores y construir nuevos modelos de negocio en base a ellos (Network as a Service, Edge, Netowrk Slicing, etcétera.).

  Todo esto hace que exista la oportunidad de volver a diferenciar la conectividad en base a su calidad, permitiendo a las compañías de telecomunicaciones crear ofertas diferenciadas en base a las necesidades de desarrolladores o clientes finales. Para capturar la oportunidad de estos nuevos negocios, los operadores deberán convertirse en orquestadores de todos los elementos mencionados (redes, plataformas, desarrolladores, clientes finales)

- **Mejora de las condiciones de mercado y la regulación del sector Telco**

  La situación deflacionaria del sector de las telecomunicaciones, unida al aumento del número de jugadores, sobre todo en Europa y el debate en torno a la contribución de los mayores generadores de tráfico a la inversión en la red, pueden ser las palancas que promuevan la revisión del marco regulatorio para adaptarlo a las nuevas necesidades del sector.

- **Relevancia creciente de los aspectos de Sostenibilidad (ESG)**

  En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde supone una oportunidad para Telefónica, específicamente por el impacto positivo de los productos y servicios de telecomunicaciones en los procesos de nuestros clientes, permitiendo a las empresas ahorros de emisiones de CO_2, optimizar sus operaciones, reducir desperdicios y mejorar su huella de carbono.

  Asimismo, la financiación sostenible contribuye a la estrategia de descarbonización de Telefónica y a alcanzar sus objetivos de reducción de emisiones y consumo energético.

  Los servicios de IoT permiten hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con *big data* estamos ayudando a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basados en drones y conectividad podemos mejorar la respuesta ante incendios.

3.2.5. Riesgos materializados

La Compañía realiza un seguimiento de los riesgos materializados. La estrategia y la gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los riesgos materializados, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

Durante este año, la invasión de Ucrania por parte de Rusia, la crisis energética, la inflación y el aumento de los tipos de interés, entre otros factores, han afectado a diversas áreas y operativa de la Compañía, señalándose los aspectos más importantes y su impacto dentro de la sección 3.3 Factores de Riesgo.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, inversiones contabilizadas por el método de puesta en equivalencia, impuestos diferidos u otros activos como activos intangibles e inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina, y tal cálculo requiere suposiciones y juicios significativos. En el ejercicio 2022 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor de otros activos de Telefónica Argentina por un total de 77 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja.

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

3.2.6. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, que se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

De cara al reporte público, Telefónica agrupa sus principales riesgos en las cuatro categorías descritas anteriormente, presentando los factores de riesgo en orden descendente de importancia dentro de cada categoría, en línea con los requerimientos de ESMA (European Securities and Markets Authority).

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

Priorización de los riesgos



1. Consolidación del mercado y competencia
2. Títulos habilitantes: licencias y espectro
3. Cadena de suministro
4. Cambios tecnológicos
5. Privacidad
6. Adaptación a demandas de clientes y estándares sociales
7. Ciberseguridad
8. Cambio climático, catástrofes naturales y, y otros factores pueden provocar fallos en red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad
9. Entorno económico o político.
10. Saneamiento contable de activos
11. Nivel de endeudamiento financiero y capacidad de financiación
12. Tipos de cambio y tipos de interés
13. Litigios y reclamaciones de carácter fiscal
14. Cumplimiento de expectativas, objetivos y regulación en materia ESG
15. Cumplimiento legislación contra corrupción

3.3. Factores de riesgo

La actividad del Grupo Telefónica se ve condicionada tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos materiales, específicos y relevantes para adoptar una decisión de inversión informada en Telefónica. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez ha evaluado la especificidad e importancia de los mismos, en función de la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido en esta sección. La evaluación del potencial impacto de los riesgos es cuantitativa y cualitativa, considerando, entre otras cuestiones, potenciales impactos económicos, de cumplimiento, reputacionales y ambientales, sociales y de gobernanza ("ESG").

El Grupo Telefónica, teniendo en cuenta los riesgos globales identificados por el Foro Económico Mundial, así como el incremento de los requisitos legales de información y las expectativas de los grupos de interés en esta materia, monitorea los riesgos directamente relacionados con la sostenibilidad, así como otros riesgos con potencial impacto en ESG, destacando aquellos más relevantes en el contexto de operación de Telefónica, entre los que se encuentran la adaptación a las expectativas y requisitos de información ESG y el cambio climático.

Los riesgos se presentan en esta sección agrupados en cuatro categorías (según las definiciones incluidas en el apartado 3.2. anterior): de negocio, operacionales, financieros, y legales y de cumplimiento normativo.

Estas categorías no se presentan por orden de importancia. Sin embargo, dentro de cada categoría, los factores de riesgo están presentados en orden descendente de importancia, según lo determinado por Telefónica a la fecha de este documento. Telefónica puede cambiar su visión sobre la importancia relativa de los mismos en cualquier momento, especialmente si surgen nuevos eventos internos o externos.

Riesgos relativos al negocio de Telefónica

La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que la Compañía no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores, (nuevos players o Servicios OTT), o la fusión de operadores en determinados mercados (como por ejemplo la consolidación del mercado en el Reino Unido tras la potencial fusión de los operadores móviles Vodafone UK y Three UK), puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos, en la cuota de clientes o incrementando los costes. Además, los cambios en las dinámicas competitivas en los diferentes mercados en los que opera el Grupo Telefónica, como por ejemplo en Chile, Colombia, Perú, Mexico y Argentina, con ofertas agresivas de captación de clientes, incluyendo datos ilimitados, descuentos en determinados servicios, entre otros, pueden afectar a la posición competitiva y a la eficiencia de las operaciones de Telefónica.

Si Telefónica no fuera capaz de afrontar exitosamente estos desafíos, se podrían ver afectados de forma negativa los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo requiere de títulos habilitantes: concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad del Grupo esté muy regulada afecta a sus ingresos, resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") e inversiones.

Muchas de las actividades del Grupo (como la prestación de servicios telefónicos, la televisión de pago, la instalación y explotación de redes de telecomunicaciones, etcétera.) requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, podrían resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Además, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios.

Todo lo anterior podría afectar de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja del Grupo.

Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.

El Grupo Telefónica necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención por parte del Grupo de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en las jurisdicciones en las que opera, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

La intención del Grupo es mantener la capacidad de espectro actual y, si es posible, ampliarlo, a través de la participación del Grupo en las subastas de espectro que se espera que tengan lugar en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

En España, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en una consulta sobre la propuesta de modificación del Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias, planteó la posibilidad de que se pongan a disposición 450 MHz en la banda de 26 GHz para autoprestación de empresas, industrias y organizaciones que operan en un sector específico, que podrían desplegar redes privadas para apoyar sus necesidades de conectividad (verticales). Esto podría suponer una mayor competencia en el segmento de redes privadas de empresas.

En el Reino Unido, en mayo de 2022, la Oficina de Comunicaciones ("Ofcom") lanzó una consulta pública sobre acceso a las bandas de 26 GHz y 40 GHz para el uso móvil. Esta es la primera de una serie de consultas detalladas sobre la adjudicación, para un posible proceso hacia finales de 2024 como pronto. La consulta esboza la posibilidad de ofrecer una serie de licencias locales y para toda la ciudad, diferenciando entre áreas de baja y alta densidad.

En América Latina se prevén varios procesos de subasta a corto plazo: (i) En Colombia, en diciembre de 2022, el MinTIC hizo una consulta a la industria en relación con su interés en participar en una posible licitación de espectro remanente en las bandas de 700 MHz, 1900 MHz y 2500 MHz y de espectro 5G (bandas de 3,5GHz y 26 GHz). En su respuesta a la manifestación de interés, no vinculante para las operadoras, Telefónica manifestó su interés en acceder a espectro en todas las bandas con la excepción de la banda de 26GHz. También planteó la necesidad de retrasar cualquier subasta de espectro hasta que se complete la revisión de la metodología de valoración de espectro en curso, con el objetivo de alinear sus costes a la capacidad de generación del valor del espectro, y que se establezcan medidas que eviten el acaparamiento de este recurso por parte del operador dominante. Hasta el momento no se han planteado fechas concretas para una eventual licitación de espectro; (ii) en Perú, las autoridades han anunciado su interés en retomar el proceso de licitación de las bandas 1750 - 1780 MHz, 2150 - 2180 MHz y 2300 - 2330 MHz, pero aún no se ha especificado una fecha concreta, ni las condiciones específicas del mismo. En relación al 5G y la subasta de espectro en la banda de 3,5 GHz y 26 GHz, no hay ninguna decisión adoptada por el gobierno; (iii) en Argentina, el gobierno ha hecho pública su intención de realizar subastas de espectro 5G en 2023, pero no se ha publicado la fecha específica para el proceso. Mediante Resolución 2385/2022, publicada el 28 de diciembre 2022, el Ente Nacional de Comunicaciones (Enacom) aprobó el Reglamento General del Servicio de Telecomunicaciones Fiables e Inteligentes (STeFI) que preconfigura las condiciones para la prestación del 5G; y iv) en Uruguay el 28 de diciembre de 2022, el Poder Ejecutivo firmó el decreto por el que autoriza un procedimiento licitatorio a realizarse durante el primer trimestre de 2023 sobre la banda de 3,5 GHz.

Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

En España, Telefónica ha solicitado a la Administración la extensión de las concesiones de espectro vigentes hasta un máximo de 40 años conforme a los establecido en la

Ley General de Telecomunicaciones (disposición transitoria segunda).

En Alemania, en el procedimiento de adjudicación de las frecuencias de 800 MHz, 1800 MHz y 2,6 GHz, que expirarán parcialmente a finales de 2025, la Bundesnetzagentur ha presentado una consulta con su posición como continuación de la consulta sobre los puntos de referencia que estaban relacionados con una encuesta inicial sobre la demanda. En el documento de posición, considera obvia la escasez de espectro y está considerando una subasta como formato de adjudicación. Para reflejar la importancia de la banda de 800 MHz para la cobertura móvil, la Bundesnetzagentur propone un intercambio en el plazo de las frecuencias a adjudicar en 800 MHz con una cantidad igual de frecuencias de 900 MHz. A continuación, se subastarían las frecuencias en 900 MHz, 1800 MHz y 2,6 GHz. Las frecuencias de 800 MHz tendrían vigencia hasta finales de 2033. Los próximos pasos en el procedimiento de asignación de espectro y una encuesta formal sobre la demanda se esperan para el primer semestre de 2023.

En el Reino Unido, las licencias de espectro móvil son generalmente indefinidas, y están sujetas a una tasa anual tras un periodo fijo (normalmente de 20 años) desde la subasta inicial. Actualmente no hay decisiones pendientes sobre la citada tasa anual hasta 2033, cuando será aplicable a las licencias de 800 MHz de VMO2.

En relación con Latinoamérica:

En Brasil, la Agencia Nacional de Telecomunicações ("ANATEL") aprobó, el 8 de febrero de 2021, la Resolución 741/2021 mediante la que se aprueba el Reglamento para la adaptación de Concesiones de Servicios de Telefonía Fija Conmutado ("STFC"). ANATEL ha presentado un valor estimado para calcular el balance migratorio de un régimen de concesión a autorización, el cual será validado por el Tribunal Federal de Cuentas. Existe el riesgo de que no se alcance consenso entre las partes en cuanto al cálculo de la migración. En cualquier caso, si Telefónica opta por no migrar del régimen de concesiones al régimen de autorizaciones, la concesión STFC que ostenta Telefónica seguirá vigente hasta el 31 de diciembre de 2025. Por otro lado, la Resolución 744/2021 de 8 de abril de 2021 (Reglamento de Continuidad) establece que, al término de los contratos de concesión, se garantizará la cesión del derecho de uso de bienes de uso compartido en condiciones económicas justas y razonables, en caso de que la autoridad concedente o la empresa que suceda al proveedor desee hacer uso de dichos activos para mantener la continuidad de la prestación del STFC bajo el régimen público. En relación con el proceso que se lleva ante el Tribunal de Cuentas, el área técnica del Tribunal propuso la revisión de los términos del Reglamento de Continuidad en el sentido de que se prevea la reversión a las concesionarias de los bienes utilizados en la prestación del STFC. Este entendimiento aún está sujeto a deliberación del Pleno del citado Tribunal.

Por otro lado, el 8 de diciembre de 2022, ANATEL revocó la autorización de Telefónica del espectro de 450 MHz (451-458 MHz y 461-468 MHz) que cubre los estados de Alagoas, Ceará, Minas Gerais, Paraíba, Pernambuco Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe y parte de São Paulo. La decisión estuvo motivada por el hecho de que Telefónica no pudo proporcionar la activación del servicio en la banda de 450 MHz como consecuencia de la indisponibilidad del ecosistema de dispositivos de 450 MHz. Previamente, en septiembre de 2022, ANATEL revocó autorizaciones en poder de otros operadores. La revocación de la licencia de espectro no tiene impacto en la prestación de los servicios.

Adicionalmente, en cuanto a la prórroga de las autorizaciones en la banda de 850 MHz, ANATEL acordó extender las autorizaciones vigentes para el uso de radiofrecuencias en las bandas A y B, proponiendo su aprobación, a título primario, hasta el 29 de noviembre de 2028, si se cumplen los requisitos legales y reglamentarios. No obstante, Telefónica y otros proveedores, han recurrido determinas condiciones para la renovación de la licencia, incluyendo los criterios de valoración y determinadas obligaciones. ANATEL desestimó los recursos, remitió el caso al tribunal federal de cuentas de Brasil ("TCU") y en septiembre de 2022, el TCU declaro que la posibilidad de prorrogas sucesivas prevista en la Ley 13.879/19 debía considerarse como una excepción, aplicable únicamente cuando se cumplieran determinados requisitos (art. 167 de la Ley 13.879/20 y art. 12 del Decreto 10.402/20). Telefónica recurrió esa resolución, defendiendo la prórroga sucesiva de las licencias como norma y no como excepción, de conformidad a la Ley 13.879/19. Adicionalmente, en agosto de 2022, al decidir sobre una solicitud de prorroga presentada por TIM para las bandas de 850 MHz, 900 MHz y 1,8 GHz, ANATEL emitió una decisión para la posibilidad de prorrogar las bandas de 900 MHz y 1,8 GHz solo hasta 2032, cuando la Agencia tiene la intención de llevar a cabo una acción de *refarming* de esas bandas. Esta decisión puede afectar a las solicitudes de prórroga de Telefónica para las bandas mencionadas.

En Perú, se obtuvo laudo favorable en el proceso de arbitraje iniciado por Telefónica, para impugnar la decisión adoptada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), por la cual se denegaba la renovación de las concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija, válidas hasta el 2027. El laudo reconoce que la metodología aplicada para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de la concesión no era conforme con lo establecido en el Contrato de Concesión, por lo que MTC, tras este laudo, debe emitir una nueva regulación de renovaciones en un período de tiempo aún no determinado. No obstante, Telefónica del Perú S.A.A. es titular de otras concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija que le permiten prestar estos servicios más allá del 2027. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, así como de otras concesiones para prestar servicios de telecomunicaciones, cuya decisión por el MTC se encuentra pendiente. No obstante, las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Colombia, en 2023, Telefónica tendrá que renovar 30 MHz de espectro en la banda AWS. El proceso de renovación de espectro aún no se ha iniciado.

En Argentina, en relación con el Decreto de Necesidad y Urgencia 690/2020 ("DNU 690/2020"), Telefónica de Argentina, SA y Telefónica Móviles Argentina, SA (conjuntamente, "Telefónica Argentina") promovieron una demanda contra el Estado Argentino, en relación con una serie de contratos de licencias para prestar servicios y autorizaciones de uso de espectro celebrados entre Telefónica Argentina y el Estado Argentino, incluidas las licencias resultantes de la subasta de espectro de 2014. En dichos contratos y su marco regulatorio, se preveía que los servicios prestados por Telefónica Argentina eran privados y que los precios serían libremente fijados por Telefónica Argentina. Sin embargo, el DNU 690/2020, al disponer que los servicios serán servicios públicos y que los precios serán regulados por el Estado Argentino, modifica sustancialmente la condición jurídica de esos contratos, afectando al cumplimiento de las obligaciones y privando sustancialmente a Telefónica Argentina de derechos esenciales derivados de esos contratos. La demanda interpuesta fue desestimada en septiembre de 2021 y Telefónica Argentina recurrió dicha decisión. En fecha 17 de diciembre 2021, se revocó el fallo de primera instancia y se suspendió por seis meses o hasta el dictado de una sentencia definitiva, el alcance de los artículos 1º, 2º, 3º, 5º y 6º del DNU 690/2020 y las Resoluciones 1666/2020, 204/2021 y 1467/2020 (relativas a controlar las tarifas y disponer de una prestación básica universal). El 10 de junio 2022 el Juzgado Contencioso Administrativo Federal prorrogó por seis meses más la suspensión cautelar de los efectos del DNU 690/2020 a favor de Telefónica. El 27 de diciembre de 2022 el Juzgado Contencioso Administrativo Federal prorrogó por seis meses más la suspensión cautelar de los efectos del DNU 690/2020 a favor de Telefónica. Durante este período, Telefónica Argentina no estará sujeta a las disposiciones contenidas en el DNU 690/2020 en relación con la regulación de precios y servicio público.

En Ecuador, Telefónica renovara en 2023 el Contrato de Concesión que autoriza la provisión de servicios de telecomunicación e incluye las licencias de espectro (25 MHz en la banda de 850 MHz y 60 MHz en la banda de 1900 MHz)

Durante 2022, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 173 millones de euros, principalmente por la adquisición de espectro en Colombia (1.704 millones de euros en 2021, principalmente por la adquisición de espectro en Brasil y Reino Unido, 126 millones de euros en 2020). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

En el Anexo VI de los Estados Financieros Consolidados se puede encontrar más información sobre determinadas cuestiones regulatorias clave que afectan al Grupo Telefónica y a las concesiones y licencias del Grupo Telefónica.

La Compañía podría verse afectada por perturbaciones en la cadena de suministro o restricciones al comercio a nivel internacional, así como por la dependencia de su red de proveedores.

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica. En el caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica (incluyendo retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes, suministro limitado debido a la falta de stock o prácticas inapropiadas), esto podría dañar la reputación de Telefónica o afectar negativamente a su negocio, situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja. Además, en determinados países, Telefónica puede estar expuesta a contingencias laborales en relación con los empleados de dichos proveedores.

A 31 de diciembre de 2022 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles (ninguno de ellos situado en China) y siete proveedores de infraestructura de red (dos de ellos situados en China), que aunaban el 81% y 80%, respectivamente, del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas a 31 de diciembre de 2022 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red. Uno de los proveedores de terminales móviles representaba un 40% del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas a 31 de diciembre de 2022 a proveedores de terminales móviles.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China y/o la adopción de confinamientos u otras medidas restrictivas como resultado de la pandemia del COVID-19 o cualquier otra crisis o pandemia, así como las derivadas de tensiones geopolíticas como la actual guerra en Ucrania, podrían provocar disrupciones en las cadenas de suministro globales o afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector. La industria de semiconductores en particular se enfrenta a diversos retos como consecuencia principalmente de problemas de suministro a nivel global, que a su vez están afectando a múltiples sectores (entre ellos el tecnológico), por retrasos en las entregas e incrementos de precios, que podrían afectar al Grupo Telefónica u otros agentes relevantes para su negocio, incluyendo sus clientes, proveedores y socios.

Durante 2020, 2021 y 2022, el Grupo Telefónica ha llevado a cabo un seguimiento específico y se han desarrollado planes de acción con respecto a los desafíos en la cadena de suministro resultantes de la pandemia del COVID-19, del conflicto bélico en Ucrania, así como a la posible interrupción del uso de algunos proveedores como resultado de las tensiones entre Estados Unidos y China.

La imposición de restricciones al comercio y cualquier perturbación en la cadena de suministro, como la relativa al transporte internacional, puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores o afectar a la capacidad del Grupo Telefónica para ofrecer sus productos y servicios y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología como las telecomunicaciones. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales significativas en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet, tecnológicas o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una actualización del modelo de negocio de Telefónica. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se están reduciendo, mientras que se incrementa la generación de nuevas fuentes de ingresos de conectividad y servicios digitales. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de vídeo, IoT, ciberseguridad, servicios en la nube y *big data*.

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra con altas prestaciones. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra, implica elevadas inversiones. A 31 de diciembre de 2022, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 28,0 millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Los cambios descritos anteriormente obligan a Telefónica a invertir continuamente en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores. Cualquier inversión de este tipo puede reducir los beneficios y los márgenes y pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar el esfuerzo en I+D del Grupo, el gasto total en el ejercicio 2022 fue de 656 millones de euros (835 millones de euros en el ejercicio 2021, con el cambio interanual afectado por la desconsolidación, en junio de 2021, de las entidades que componían el anterior segmento Telefónica Reino Unido, y 959 millones de euros en 2020), que representan un 1,6% de las Ventas y Prestaciones de Servicio del Grupo (un 2,1% y 2,2% en los ejercicios 2021 y 2020, respectivamente). Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico ("OCDE").

Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

La estrategia del Grupo Telefónica, enfocada en impulsar nuevos negocios digitales y la provisión de servicios basados en datos, implica una exposición a los riesgos e incertidumbres derivados de la regulación de privacidad de datos.

El Grupo Telefónica incluye, dentro de su catálogo comercial, productos y servicios digitales basados en la explotación, normalización y análisis de datos, así como en el despliegue de redes avanzadas y el impulso de nuevas tecnologías relacionadas con el Big Data, el cloud

computing, la ciberseguridad, la Inteligencia Artificial e Internet de las Cosas.

La gran cantidad de información y datos que se trata en todo el Grupo (relacionada con aproximadamente 383,1 millones de accesos totales asociados a servicios de telecomunicaciones, productos y servicios digitales y televisión de pago a 31 de diciembre de 2022 y 102.563 empleados promedio en 2022), presupone una enorme responsabilidad a la vez que incrementa los desafíos relacionados con el cumplimiento de la regulación en materia de privacidad. Asimismo, existe el riesgo de que las medidas adoptadas en respuesta a esta regulación frenen la innovación. A la inversa, los esfuerzos del Grupo por promover la innovación pueden dar lugar a un potencial aumento de los riesgos en privacidad y, en su caso, costes de incumplimiento.

En este sentido, resulta relevante destacar el hecho de que el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de abril de 2016, Reglamento General de Protección de datos ("RGPD"), es hoy estándar común para todos los países en los que opera el Grupo. En dicho ámbito, por lo demás, los Estados Miembros continúan debatiendo y definiendo el texto de la propuesta del futuro Reglamento Europeo sobre el respeto a la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas ("Reglamento e-Privacy") y por el que se derogaría la Directiva 2002/58/CE; propuesta que, en el caso de aprobarse, podría eventualmente establecer normas adicionales y más restrictivas que las existentes en el RGPD con el consiguiente aumento de los riesgos y costes que ello podría suponer para Telefónica..

Por otra parte, considerando que el Grupo Telefónica opera sus negocios en un ámbito global, es frecuente la realización de transferencias internacionales de los datos personales de sus clientes, usuarios, proveedores, empleados y otros interesados hacia países fuera del EEE que no hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección de datos por parte de la Comisión Europea, ya sea directamente o por medio de terceros. En ese contexto, es especialmente relevante disponer los controles necesarios para que dichas transferencias internacionales de datos se realicen acorde al RGPD, en un entorno marcado por la incertidumbre en esta cuestión sobre las medidas adecuadas y efectivas para mitigar esos riesgos.

Una de las medidas contractuales relevantes para garantizar la legalidad de las transferencias internacionales de datos a cualquier país fuera del EEE no declarado de nivel adecuado de protección de datos por la Comisión Europea, es la firma, entre el importador y el exportador de datos, de las nuevas cláusulas contractuales tipo (CCT) aprobadas por la Comisión Europea según Decisión de Ejecución (UE) 2021/914, de 4 junio de 2021. Estas nuevas CCT, que entraron en vigor el 27 de junio de 2021, derogan las viejas CCT e incluyen un clausulado por módulos para su aplicación según el rol en el tratamiento de datos tanto del exportador como del importador. Además, la entrada en vigor de las nuevas CCT obliga a las empresas que las vayan a utilizar para sus transferencias, al estudio y adopción de las medidas adicionales que se consideren oportunas para la debida protección de los datos transferidos al tercer país, toda vez que dichas CCT, con carácter general, de acuerdo con el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), no son suficientes para tal fin, en tanto las autoridades públicas del tercer país, de conformidad con su normativa local, pueden tener facultades para acceder o solicitar acceso a los datos transferidos. Las medidas adicionales a adoptar son variadas, eminentemente técnicas como el cifrado de los datos, y se derivan particularmente del análisis de impacto de cada transferencia y el país de destino, todo ello siguiendo las directrices emitidas por el Comité Europeo de Protección de Datos en sus Recomendaciones 01/2020. Además, la adopción de las nuevas CCT por la Comisión Europea como principal herramienta jurídica para las transferencias, obliga a sustituir las viejas CCT, las cuales han dejado de ser legalmente válidas a finales de 2022, de conformidad con la citada Decisión de Ejecución. La implementación de las nuevas CCT y su estructura por bloques y partes dispositivas que necesitan ser negociadas entre exportadores e importadores de datos, el debido estudio y análisis particular de las transferencias internacionales y la normativa local cambiante del país de destino y también la obligación de renovar todos los acuerdos que incluyan las viejas CCT, suponen un reto para el Grupo y, con ello, un riesgo potencial de incumplimiento en la realización de transferencias internacionales de datos acordes al RGPD.

En relación a la transferencia internacional de datos a los Estados Unidos de América, el 7 de octubre de 2022, el Presidente de los Estados Unidos firmó una orden ejecutiva en la que se indicaba el proceso que los Estados Unidos adoptaran para implementar los compromisos estadounidenses para mejorar el Marco de Privacidad de Datos entre la Unión Europea y los Estados Unidos a la luz de la sentencia del TJUE C-311/18. En conexión con esta iniciativa norteamericana, la Comisión Europea publicó en Diciembre de 2022 un borrador de decisión de adecuación que facilitaría la transferencia de datos a los Estados Unidos de América, el cual -al igual que sus predecesores, el International Safe Harbour Privacy Principles y el UE-US Privacy Shield- se basa en un enfoque autorregulador, por el cual las empresas estadounidenses que se comprometan a cumplir los principios establecidos en el Marco de Privacidad podrán autocertificarse como "empresas adecuadas". De este modo, podrán importar datos de la UE a Estados Unidos, si se comprometen a proporcionar ese nivel adecuado de protección a los datos transferidos.

Aunque esto supone una mejora en el panorama regulatorio de las transferencias internacionales de datos y los riesgos asociados a las mismas, la aprobación de esta nueva decisión de adecuación para Estado Unidos necesita la revisión, con carácter no vinculante, por parte del Comité Europeo de Protección de Datos y la Comisión de Libertades Civiles del Parlamento Europeo, así como la aprobación, obligatoria y vinculante, por los Estados miembros en el Consejo, lo que no se espera que ocurra hasta mediados de 2023.

,Adicionalmente, la salida de la Unión Europea del Reino Unido con fecha 1 de enero de 2021 supone que el Grupo deba vigilar como sus operaciones y negocios que desarrolla en dicho país son afectados, en lo que respecta

a la regulación de privacidad aplicable y, específicamente, al flujo de datos personales desde y hacia dicho país. La Comisión Europea ha declarado al Reino Unido como un país con un nivel adecuado de protección de datos según Decisión de Adecuación de 28 de junio de 2021, evitando así, que las entidades que transfieran datos entre ambos territorios deban adoptar herramientas o medidas adicionales para transferencias internacionales. Lo novedoso de esta Decisión de Adecuación es que establece un período de validez inicial de cuatro años que solo podrá ser prorrogado si el Reino Unido demuestra que sigue asegurando un nivel de protección de datos adecuado. En ese sentido, toda vez que la normativa de la Unión Europea ya no es de aplicación en el Reino Unido, el gobierno de este país ha publicado en junio de 2022 un borrador de reforma de su normativa local de privacidad y protección de datos, con el que pretende, si finalmente supera todos los trámites parlamentarios y resulta aprobada, actualizar tal normativa para hacer frente a los nuevos retos tecnológicos y oportunidades de negocio en el uso de datos. El resultado y aprobación de esa modificación podría impactar en los negocios que desarrolla el Grupo Telefónica en el Reino Unido y en las citadas transferencias internacionales de datos que se producen desde y hacia dicho territorio, ya sea porque se impongan restricciones o imposiciones regulatorias adicionales que minoren la capacidad de innovación y el desarrollo de nuevos servicios y productos, o ya sea porque las autoridades de la Unión Europea consideren que el Reino Unido deje de ser un país con un nivel adecuado de protección de datos, situación en la cual el Grupo Telefónica podría afrontar los mismos desafíos y riesgos que actualmente se afrontan con respecto a transferencias de datos a los Estados Unidos u otros territorios no declarados con un nivel adecuado de protección.

En Latinoamérica, puede destacarse Brasil, cuya norma reguladora de la materia (Ley nº 13.709) impone estándares y obligaciones similares al RGPD, recogiendo un régimen sancionador que es efectivo desde agosto de 2021 con multas por incumplimientos de hasta el 2% de los ingresos del Grupo en Brasil en el último ejercicio con un límite de 50 millones de reales brasileños (aproximadamente 9,1 millones de euros a tipo de cambio de 31 de diciembre de 2022) por infracción, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento. Además, la autoridad de protección de datos brasileña, la ANPD, ha pasado a convertirse en 2022 en una agencia independiente no vinculada a la presidencia de la República, dotándole por tanto de la autonomía adicional para desarrollar sus funciones de control y supervisión.

Además, en Ecuador ha entrado en vigor la Ley Orgánica de Protección de Datos, alineada con los principios del RGPD europeo, aunque el régimen sancionador se pospone por un periodo de adaptación dos años que finaliza en 2023. Adicionalmente, en Argentina ha ratificado su adhesión Convenio 108+, un tratado internacional del Consejo de Europa y abierto a su adhesión por cualquier estado fuera de Europa, que regula la protección de los derechos de las personas en cuanto al tratamiento automatizado de sus datos, de manera muy similar a la protección otorgada en virtud del RGPD. De igual modo, en Chile y en otros territorios de la región donde opera Telefónica, existen proyectos normativos en esta materia cuyo objetivo es actualizar su regulación en pro de estándares similares al RGPD, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento. .

La protección de datos requiere un cuidadoso diseño de los productos y servicios así como disponer de robustos procedimientos y normativas internas que faciliten su adecuación a los cambios regulatorios llegado el momento; cuestiones que representan un creciente desafío. El defecto en el mantenimiento de la debida seguridad de los datos y en el cumplimiento de todos los requisitos legales podrían suponer la imposición de sanciones significativas, un daño a la reputación del Grupo y la pérdida de la confianza de los clientes y usuarios.

La reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. En este sentido, además de las consecuencias reputacionales que tiene esta materia, es importante tener en cuenta que, en la Unión Europea, los incumplimientos muy graves del RGPD pueden suponer la imposición de multas administrativas de hasta la mayor cuantía entre 20 millones de euros o el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior. Por otra parte, hay que mencionar que la Propuesta Reglamento ePrivacy ya citada también prevé sanciones similares a las previstas en el RGPD.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, y (ii) evite actuaciones o políticas comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, o puedan tener o ser percibidos de tener un impacto social negativo. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, tales acciones también podrían dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a las demandas cambiantes de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto (i) sus redes de comunicación como (ii) su oferta de servicios digitales.

Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, están evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras,

sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial crecimiento del volumen de datos que demandan nuestros clientes.

Con relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como "Smart WiFi", el "Coche Conectado", "Smart Cities", "Smart Agriculture" y "Smart Metering" que facilitan determinados aspectos de la vida digital de nuestros clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas apps y plataformas online que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto televisión de pago tradicional, como Video on Demand o acceso multidispositivo. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito. Por ejemplo, si los servicios de televisión en streaming, como Netflix u otros, se convierten en la principal forma en que se consume la televisión en detrimento de los servicios de televisión de pago del Grupo, los ingresos y el margen del Grupo podrían verse afectados.

En el desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario tener en cuenta varios factores: por un lado, existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable, y por otro, los clientes del Grupo se relacionan cada vez más a través de canales de comunicación *online* como las redes sociales donde expresan esta demanda. La capacidad de Telefónica para atraer y retener clientes depende de su percepción sobre la reputación y el comportamiento del Grupo y los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la marca se han vuelto más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

Riesgos operacionales

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad.

Los riesgos derivados de la ciberseguridad forman parte de los riesgos más relevantes para el Grupo debido a la importancia de la tecnología de la información por su capacidad para llevar a cabo con éxito las operaciones. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas antiguos pendientes de renovación tecnológica, el Grupo opera en un entorno de ciberamenazas crecientes y todos sus productos y servicios dependen intrínsecamente de los sistemas y plataformas de tecnología de la información que son susceptibles de un ciberataque. Los ciberataques exitosos pueden impedir la eficaz provisión, operación y comercialización de los productos y servicios, además de afectar al uso por parte de los clientes, por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección, reacción y recuperación ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los proveedores del Grupo y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (cloud).

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. Debido a la situación provocada por la pandemia de COVID, el acceso remoto y el teletrabajo de empleados y colaboradores se extendió y es ahora una práctica habitual, incrementando el uso de servicios cloud y por tanto, los riesgos asociados a su uso, forzando a las empresas a revisar los controles de seguridad más allá del perímetro de la red corporativa. Además, el Grupo Telefónica tiene presentes los posibles riesgos de ciberseguridad derivados del conflicto en Ucrania, monitorizando los ciberataques que puedan afectar a nuestra infraestructura, y manteniendo contacto con organismos nacionales e internacionales para disponer de información de ciberinteligencia, sin haberse detectado de momento un incremento significativo de ataques en nuestro perímetro en comparación con otros periodos previos, aunque esto puede cambiar en el futuro. Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, o perjudicar el funcionamiento de las operaciones del Grupo. Además, las amenazas tradicionales a la seguridad, como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles también pueden afectar al Grupo junto con la posibilidad de que los empleados del Grupo u otras personas puedan tener acceso a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna o dar lugar a penalizaciones regulatorias.

En particular, en los últimos tres años, el Grupo ha sufrido varios incidentes de ciberseguridad, Los ataques en este

período han incluido: (i) intentos de intrusión (directos o a través de phishing), explotación de vulnerabilidades y de credenciales corporativas comprometidas; (ii) ataque de denegación de servicio (DDoS – Distributed Denial of Service), mediante volúmenes masivos de tráfico desde Internet que saturan el servicio; y (iii) explotación de vulnerabilidades para llevar a cabo fraudes en canales online, generalmente mediante suscripciones de servicios sin pagarlos. Ninguno de esos incidentes ha tenido consecuencias materiales significativas para el Grupo Telefónica, pero esto puede cambiar en el futuro.

Aunque Telefónica pretende gestionar estos riesgos adoptando medidas técnicas y organizativas según establece su estrategia de seguridad digital, tales como el uso de detección temprana de vulnerabilidades, control de acceso, revisión de registros de seguridad en componentes críticos y segregación de red, así como el despliegue de 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, detección de virus y copias de respaldo, no se puede garantizar que dichas medidas sean suficientes para evitar o mitigar completamente este tipo de incidentes. Por ello, el Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre sobre la evolución de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida derivada de estos riesgos.

El cambio climático, las catástrofes naturales y otros factores ajenos al control del Grupo pueden provocar daños físicos a nuestra infraestructura técnica que puede causar fallos en la red, interrupciones del servicio o pérdida de calidad o afectar de algún modo al negocio del Grupo.

El cambio climático, las catástrofes naturales y otros factores ajenos al control del Grupo, como los fallos del sistema, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético, puede dañar nuestras infraestructuras y afectar a la calidad o causar la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Además, los cambios en los patrones de temperatura y precipitaciones asociados al cambio climático pueden incrementar el consumo energético de las redes de telecomunicaciones o provocar la interrupción del servicio debido a olas de temperaturas extremas, inundaciones o fenómenos meteorológicos extremos. Estos cambios pueden provocar incrementos en el precio de la electricidad debido, por ejemplo, a la reducción de la generación hidráulica como consecuencia de sequías recurrentes. Adicionalmente, como consecuencia de los compromisos para reducir el cambio climático pueden establecerse nuevos impuestos al dióxido de carbono que afecten directa o indirectamente al Grupo, lo que puede repercutir negativamente en los resultados de las operaciones del Grupo. Telefónica analiza estos riesgos siguiendo las recomendaciones de Task Force on Climate-Related Financial Disclosures ("TCFD").

Los fallos de red, las interrupciones del servicio, la pérdida de calidad o los riesgos relativos al cambio climático pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

Riesgos financieros

El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre, las presiones inflacionistas, la rápida normalización de la política monetaria, las variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano, así como las crecientes tensiones geopolíticas pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a la gestión de la deuda, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

La invasión de Ucrania por parte de Rusia abrió un período que se ha caracterizado por una extraordinaria incertidumbre y por la concurrencia simultánea de múltiples perturbaciones negativas. Las presiones inflacionistas originadas por los cuellos de botella asociados a la rápida recuperación de la pandemia se han visto exacerbadas por dos fenómenos que guardan una estrecha relación con la invasión rusa; i) la mayor crisis energética desde los años setenta (17,7% del PIB gastado en energía en 2022 vs. 10,2% en 2019 en los países de la OCDE) y ii) el mayor crecimiento de los precios mundiales de alimentos de la historia reciente, lo que ha dado lugar a tasas de inflación no vistas en los últimos 40 años. La persistencia de las perturbaciones hizo que las presiones inflacionistas se generalizaran y que los crecientes costes se repercutieran cada vez más en los precios finales de otros bienes y servicios, dando lugar a una respuesta contundente de los bancos centrales (subida de los tipos de interés y retiro de liquidez del sistema) y una pérdida del poder adquisitivo significativa de los consumidores. Además, es probable que la transmisión a los precios de estos productos del encarecimiento pasado de la energía y de otros consumos intermedios importados aún no se haya completado, lo que seguiría suponiendo una cierta

presión alcista sobre dichos precios en el corto plazo. Asimismo, a estas presiones inflacionistas también han contribuido las mayores demandas salariales que se vienen apreciando recientemente a nivel internacional, como reflejo tanto de la fortaleza de los mercados de trabajo, especialmente los de las principales economías desarrolladas, y de la prevalencia (aunque en menor medida que en el pasado) de los mecanismos de indexación salarial. Asimismo, existe el riesgo de que la disminución de la liquidez global y los tipos elevados puedan generar una mayor volatilidad financiera que dé lugar a nuevos episodios de estrés, como los observados en Reino Unido, especialmente si la inflación resulta ser más persistente de lo esperado. Asimismo, una relajación monetaria prematura por parte de los bancos centrales podría dar lugar a rebrotes inflacionarios que podrían generar un nuevo periodo de estanflación como en los años setenta. Hacia delante, los elementos que podrían empeorar los efectos de la situación actual serían: escalamiento del conflicto armado y las posibles disrupciones que puedan tener en el suministro energético y los posibles incrementos adicionales de los precios de las materias primas, con un potencial desanclaje de las expectativas de inflación y con un aumento de salarios superior al esperado, prolongando y amplificando el escenario de inflación-recesión. Como consecuencia de lo anterior, se espera que el crecimiento económico siga desacelerándose en el corto plazo, con un riesgo significativo de recesión en muchas partes del mundo.

Hasta el momento, los principales países europeos en los que opera el Grupo Telefónica se han visto afectados a través del canal de precios (encarecimiento de las materias primas, insumos intermedios y costes salariales entre otros), ya que su exposición comercial y financiera es limitada. Sin embargo, en Europa preocupa la situación energética del presente invierno y el del año próximo ante un eventual desabastecimiento de gas. Latinoamérica podría verse afectada por una menor demanda externa asociada a la ralentización del crecimiento global, por el deterioro de los términos de intercambio y por unas condiciones financieras más exigentes.

A 31 de diciembre de 2022, la contribución de cada segmento a los activos totales del Grupo Telefónica fue la siguiente: Telefónica España 25,5% (22,9% a 31 de diciembre de 2021), VMO2 9.8% (11,1% a 31 de diciembre de 2021), Telefónica Alemania 17,5% (18,3% a 31 de diciembre de 2021), Telefônica Brasil 22,7% (19,7% a 31 de diciembre de 2021) y Telefónica Hispam 14,5% (14,3% a 31 de diciembre de 2021). Parte de los activos del Grupo se encuentran en países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador y Venezuela). Asimismo, Venezuela y Argentina se consideran países con economía hiperinflacionaria en 2022 y 2021.

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

En Europa existen varios riesgos de naturaleza económica y política. En primer lugar, el desarrollo del conflicto armado entre Rusia y Ucrania constituye el principal factor de riesgo sobre las perspectivas de crecimiento e inflación. Cualquier agravamiento de la oferta del gas, petróleo y alimentos (tales como el cierre total de los flujos procedentes de Rusia), tendría un impacto negativo en sus precios con el consiguiente impacto en la renta disponible. A medio plazo, esto podría constituir una transmisión más intensa a los precios de consumo final, lo que podría redundar en subidas salariales superiores a las previstas, en un aumento persistente de las expectativas de inflación y en una política monetaria aún más restrictiva. Todo lo anterior se uniría a los riesgos económicos existentes previos al conflicto, como las consecuencias de un encarecimiento de las condiciones de financiación, tanto para el sector privado como para el público (más acelerado de lo previsto hace unos meses) que podría desencadenar en episodios de estrés financiero. Por último, existe un riesgo de fragmentación financiera en la transmisión de la política monetaria en la zona euro, lo que significa que los tipos de interés pueden reaccionar de forma diferente en los distintos países de la zona euro, dando lugar a diferencias en los rendimientos de los bonos emitidos por los países periféricos (como España) y los emitidos por los países centrales, lo que dificultaría el acceso al crédito para los primeros.

- *España*: existen varios focos locales de riesgo; el primero, el riesgo de que las disrupciones en la oferta tengan un impacto económico negativo más persistente de lo esperado en el caso, por ejemplo, de las cadenas de suministros y de los elevados precios de las materias primas y/o de la aparición de los efectos de segunda ronda, prolongando el episodio inflacionario con un impacto más profundo en la renta de los hogares. En segundo lugar, y aunque la ejecución de los fondos europeos (NGEU) parece estar ganando tracción, retrasos adicionales o incluso fallos en su diseño podrían limitar su efecto final sobre el nivel del PIB y el empleo. Asimismo, al ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital, hacen que cualquier aumento del proteccionismo y de las restricciones comerciales puedan tener implicaciones significativas. Por último, el impacto de la subida de los tipos de interés podría ser el origen de estrés financiero por el elevado endeudamiento público y provocar una eventual corrección del mercado inmobiliario.
- *Alemania*: los principales focos de riesgo en el corto plazo son; el abastecimiento energético del país (recordemos que el 35% de la energía proviene de Rusia) y aquellos que pudieran prolongar los cuellos de botella en el suministro de materias primas y bienes intermedios del sector manufacturero, que podría seguir limitando la expansión de la actividad económica. Entre los riesgos asociados al abastecimiento energético, destaca el riesgo de que se produzcan temperaturas inusualmente bajas que

provoquen un aumento de las necesidades de consumo de gas y afectar a la capacidad de garantizar su suministro. Por otro lado, preocupa que un crecimiento de los salarios mayor al previsto redunde en un círculo más intenso de la inflación. En cuanto al medio-largo plazo, existe el riesgo de que una potencial intensificación de las tensiones geopolíticas reduzca el comercio internacional, con el consiguiente impacto en el crecimiento potencial del país, dependiente de las exportaciones. Con todo, los retos a largo plazo se mantienen vigentes, como el envejecimiento de la población.

- *Reino Unido*: una intensificación de las presiones inflacionistas podría lastrar el consumo y deprimir aún más el crecimiento económico. En concreto, preocupa que el crecimiento salarial pueda provocar un nuevo aumento de los precios de bienes y servicios, impidiendo que las tasas de inflación se normalicen con la rapidez prevista. Por otro lado, aunque la economía británica tiene escasos vínculos comerciales directos con Rusia y Ucrania, es vulnerable a la evolución del mercado mundial de energía ya que es la segunda economía europea con un mayor peso del gas en la matriz energética. Asimismo, el Reino Unido importa gas y electricidad del continente europeo durante los meses más fríos, por lo que una confluencia de un invierno anómalamente frio y un corte del gas ruso a Europa podría provocar escasez de energía. En el ámbito político, la reciente polarización social podría convertirse en la otra fuente de incertidumbre en el corto-medio plazo. Por último, la salida formal de la Unión Europea del Reino Unido el pasado 31 de diciembre de 2020 (Brexit) ha creado nuevas barreras al comercio de bienes y servicios y a la movilidad e intercambios transfronterizos que supondrá un ajuste económico en el medio largo plazo. El estatus de Irlanda del Norte tras el Brexit y las dificultades asociadas a la implementación del Protocolo de Irlanda del Norte seguirá siendo una fuente de tensión.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es moderado, aunque puede aumentar en el futuro. El fin del ciclo electoral y las rápidas acciones de los bancos centrales para contener la inflación limitarían, al menos parcialmente, el impacto de los riesgos externos (tensiones comerciales a nivel global, volatilidad en los precios de las materias primas, dudas sobre el crecimiento global, tensionamiento en la política monetaria americana y los desequilibrios financieros en China) e internos (gestionar la normalización monetaria y un posible deterioro fiscal subyacente).".

- *Brasil:* La sostenibilidad fiscal sigue siendo el principal riesgo interno, sobre todo si tenemos en cuenta la aprobación reciente de un gasto extraordinario de ~2% del PIB para 2023. Las señales iniciales de la nueva administración son hacia un mayor intervencionismo económico, la revocación del techo de gasto y la revisión de la agenda de privatizaciones. Las negociaciones políticas podrían verse afectadas por la actual polarización social. La incertidumbre se centra ahora en el desconocimiento de las directrices económicas para los próximos años del nuevo gobierno, incluyendo la definición de una nueva regla fiscal, la expansión del gasto y la agenda de reformas económicas. En este contexto, los precios de los activos nacionales, incluido el tipo de cambio, siguen mostrando una elevada volatilidad. El hecho de que la calificación del país esté por debajo del grado de inversión y que sus necesidades de financiación interna sean elevadas, supone un riesgo financiero añadido en un hipotético escenario de estrés financiero global, que también podría tener un impacto negativo en la evolución del tipo de cambio. Además, los mayores riesgos fiscales también han afectado a las expectativas de inflación, que han aumentado desde diciembre del pasado año, manteniéndose por encima de los objetivos para el horizonte relevante de la política monetaria (2023 y 2024). En este sentido, existe un riesgo de que los tipos de interés se sitúen por encima de los niveles esperados hace unos meses, lo que implicaría un sesgo a la baja para el crecimiento del PIB en 2023.

- En *Argentina* los riesgos macroeconómicos y cambiarios se mantienen elevados. Los principales desafíos internos son lograr el consenso político para reducir el déficit público y recomponer las reservas internacionales en un contexto de elevada inflación, de modo que el país pueda cumplir los objetivos acordados con el Fondo Monetario Internacional. En el ámbito externo, una desaceleración global que diera lugar a una menor demanda de los productos exportados y de sus precios supondría unas menores entradas de divisas, lo que incrementaría la vulnerabilidad frente a situaciones de volatilidad en los mercados financieros internacionales. Finalmente, la aplicación de medidas heterodoxas de control de precios y las crecientes restricciones cambiarias podrían poner en riesgo la rentabilidad de Telefónica.

- *Chile, Colombia y Perú* están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, la inestabilidad política existente y la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales y el resurgimiento del populismo, podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo. En este sentido, medidas que resulten en un crecimiento excesivo del gasto público que ponga en peligro el equilibrio fiscal podrían repercutir negativamente en la calificación crediticia soberana de los países, deteriorando aún más las condiciones de financiación locales. La elevada inflación amenaza con ser más persistente de lo previsto, lo que, por un lado, limitaría la capacidad de respuesta de los bancos centrales frente a una caída abrupta de los niveles de actividad y, por otro, alimentaría el riesgo sobre la estabilidad financiera. En términos políticos, prevalece

la incertidumbre tanto en Chile, por el nuevo proceso constituyente en marcha, como en Colombia, por el impacto que puede tener las reformas tributarias y previsional impulsadas por el presidente sobre la inversión privada. Por su parte en Perú, la inestabilidad política podría continuar pese a la instauración del nuevo gobierno debido a la falta de apoyo tanto en las cámaras como a nivel popular.

Como se ha comentado anteriormente, los países en los que opera el Grupo se enfrentan, en general, a importantes incertidumbres económicas y, en algunos casos, también a incertidumbres políticas. El empeoramiento del entorno económico y político en cualquiera de los países en los que opera Telefónica puede afectar de forma adversa y significativa al negocio, a la situación financiera, a los resultados de las operaciones y/o a los flujos de caja del Grupo.

El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, de las inversiones contabilizadas por el método de puesta en equivalencia y de los impuestos diferidos u otros activos.

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio (que, a 31 de diciembre de 2022, representaban el 16,8% de los activos totales del Grupo), inversiones contabilizadas por el método de puesta en equivalencia (que, a 31 de diciembre de 2022, representaban el 10,6% de los activos totales del Grupo), impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2022, representaban el 4,5% de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles (que representaban el 11,0% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2022) e inmovilizado material (que representaba el 21,6% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2022). En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina, y tal cálculo requiere suposiciones y juicios significativos. En el ejercicio 2022 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor de otros activos de Telefónica Argentina por un total de 77 millones de euros. En 2021 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio de Telefónica del Perú por un total de 393 millones de euros y en 2020 se reconocieron pérdidas por deterioro del valor del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina por un total de 894 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos siguen siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo en el ejercicio 2021 se revirtieron activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 294 millones de euros (101 millones de euros en 2020).

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre de 2022, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 39.079 millones de euros (42.295 millones de euros a 31 de diciembre de 2021) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 26.687 millones de euros (26.086 millones de euros a 31 de diciembre de 2021). A 31 de diciembre de 2022, el vencimiento medio de la deuda era de 13,1 años (13,6 años a 31 de diciembre de 2021) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa de obtener ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2022, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2023 ascendían a 4.020 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2024 ascendían a 2.010 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2022. A 31 de diciembre de 2022, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 11.737 millones de euros (de los cuáles 11.434 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses). La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 2,6% de las cuales, a 31 de diciembre de 2022, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2023.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de Telefónica para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Por último, cualquier rebaja en las calificaciones crediticias del Grupo podría conducir a un aumento de sus costes de endeudamiento y también podría limitar su capacidad de acceder a los mercados de crédito.

La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de interés o a los tipos de cambio de divisa extranjera.

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan: (i) a los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); (ii) al valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo; y (iii) a los gastos financieros y pagos de principal de los instrumentos financieros vinculados a la inflación, considerando como riesgo de interés al riesgo de variación de las tasas de inflación.

En términos nominales, a 31 de diciembre de 2022, el 88% de la deuda financiera neta del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por períodos de más de un año. El coste efectivo de los pagos de intereses de los últimos 12 meses fue 3,86%, comparado con 3,77% a 31 de diciembre de 2021. Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2022: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un incremento de los costes financieros de 34 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes financieros de 34 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha de deuda financiera neta.

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada. Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto, supondría unas ganancias por tipo de cambio de 11 millones de euros a 31 de diciembre de 2022 y una apreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una apreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto, supondría unas pérdidas por tipo de cambio de 11 millones de euros a 31 de diciembre de 2022. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2022 e incluyendo los derivados financieros contratados.

En el ejercicio 2022, la evolución de los tipos de cambio impactó positivamente en los resultados, sumando 4,5 puntos porcentuales y 3,0 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente, principalmente por la evolución del real brasileño (impacto negativo de 2,3 puntos porcentuales y 2,7 puntos porcentuales, respectivamente, en 2021). Asimismo, las diferencias de conversión generadas a 31 de diciembre de 2022 impactaron positivamente en el patrimonio del Grupo en 1.169 millones de euros (4.088 millones de euros a 31 de diciembre de 2021).

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo. Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

Riesgos legales y de cumplimiento normativo

Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.

Telefónica y las sociedades del Grupo operan en sectores altamente regulados y son parte y pueden ser parte en el futuro en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible.

El Grupo Telefónica está sujeto a revisiones, exámenes y auditorías periódicas por parte de las autoridades fiscales con respecto a los impuestos en las jurisdicciones en las que opera y es parte y puede ser parte en el futuro en determinadas reclamaciones fiscales. En particular, el Grupo Telefónica es actualmente parte en determinados y los procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación al ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2022, Telefónica Brasil mantenía provisiones por contingencias tributarias por importe de 446 millones de euros y provisiones por contingencias regulatorias por importe de 336 millones de euros. Además, Telefónica Brasil se enfrenta a posibles contingencias fiscales no provisionadas (véase Nota 25-Litigios Fiscales de Telefónica Brasil, de las Cuentas Anuales Consolidadas). Además, el Grupo realiza estimaciones de sus obligaciones fiscales que el Grupo considera razonables, pero si una autoridad tributaria no está de acuerdo, el Grupo podría enfrentarse a una responsabilidad fiscal adicional, incluyendo intereses y sanciones. No puede haber garantías de que cualquier pago relacionado con tales contingencias o que exceda nuestras estimaciones no tenga un efecto adverso importante en los negocios del Grupo, los resultados, la situación financiera y/o los flujos de caja. Adicionalmente a los litigios más significativos indicados, puede consultarse un mayor detalle de los litigios, multas y sanciones en la Nota 25 y 29 de las Cuentas Anuales Consolidadas. El detalle de las provisiones por litigios, sanciones fiscales y reclamaciones puede consultarse en la Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Asimismo, el Grupo Telefónica es parte en determinados litigios en Perú relativos a determinados impuestos sobre la renta de ejercicios anteriores respecto de los cuales a Telefónica se le han notificado las resoluciones judiciales que resuelven los procesos contencioso-administrativos con resultado desfavorable para el Grupo, lo que requerirá el pago de los impuestos correspondientes a ejercicios anteriores. Al finalizar los trámites pertinentes, la Administración Tributaria, mediante un acto administrativo, determinará el importe de la obligación de pago. El impacto estimado de las citadas resoluciones judiciales ya está provisionado en los estados financieros de Telefónica, siendo la provisión total a 31 de diciembre de 2022 de 3.849 millones de soles peruanos (aproximadamente 945 millones de euros a dicha fecha).

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados o la generación de caja del Grupo.

El mayor escrutinio y las expectativas cambiantes de los grupos de interés, las obligaciones legales y el cumplimiento de los propios objetivos de la Compañía en materia ESG, exponen a la Compañía a diversos riesgos.

El Grupo Telefónica puede no adaptarse o cumplir con las expectativas cada vez más exigentes de analistas, inversores, clientes y otros grupos de interés, así como con los nuevos requerimientos regulatorios de información, en materia ESG. Además, las expectativas y los requerimientos pueden diferir de una región a otra, ya que pueden basarse en criterios de cálculo u otros criterios divergentes y pueden experimentar cambios importantes, ya que aún se encuentran una fase emergente.

Además, la divulgación de información del Grupo sobre sus objetivos e iniciativas en materia ESG en reportes públicos y otras comunicaciones (incluidos sus objetivos de reducción de emisiones de CO_2), le expone al riesgo de no alcanzar dichos objetivos e iniciativas.

Aunque Telefónica está trabajando para adecuarse a los nuevos requerimientos de información en materia ESG, en la consecución de sus objetivos, y en adecuarse a las expectativas de sus grupos de interés en estas materias, si la Compañía no es capaz de cumplir con dichas expectativas no aborda adecuadamente la cuestiones ESG o no logra alcanzar los objetivos reportados (incluidos sus objetivos de reducción de emisiones de CO_2), la reputación del Grupo Telefónica, su negocio, situación financiera, los resultados de sus operaciones y/o sus flujos de caja podrían verse afectadas de forma material y negativamente.

El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y de sanciones económicas.

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en adelante, FCPA) y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, Bribery Act). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida o no mantener libros y

registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones.

En este sentido, debido a la naturaleza de su actividad, el Grupo Telefónica ve incrementada su exposición a este riesgo, lo que acrecienta la probabilidad de ocurrencia del mismo. En particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ("sanciones"), tales como aquellas gestionadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea, los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC) y Reino Unido. La normativa relativa a sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, territorios, individuos y entidades sancionados, y puede imponer determinadas restricciones comerciales, entre ellas, restricciones a la exportación e importación de determinados servicios y bienes. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, territorios, listas de entidades y personas sancionadas o determinadas restricciones comerciales). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones), y por tanto el Grupo, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.

4 Informe Anual de Gobierno Corporativo

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2022 y Perspectivas para 2023

4.2. Estructura de la Propiedad

4.3. Junta General de Accionistas

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.6. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)

4.8. Anexo Estadístico IAGC

4.9. Otras Informaciones de interés





4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2022 y Perspectivas para 2023

GRI 2-9, 2-17

4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica están contenidos en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, en el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia, destacando, entre otras, la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros, la Política de Comunicación de información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, la Política de Remuneraciones de los Consejeros, y la Política de Negocio Responsable. Estas normas determinan los principios de actuación del Consejo, regulan su organización y funcionamiento, y fijan las normas de conducta de sus miembros.

Por lo que respecta a los principios que inspiran el gobierno corporativo de Telefónica, éstos son:

a. la maximización del valor de la Compañía en interés de los accionistas,

b. el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y

c. la transparencia informativa en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

De acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo adoptará las medidas necesarias para asegurar: (i) que el equipo de gestión de la Compañía persigue la creación de valor para los accionistas, (ii) que este equipo de gestión se encuentra bajo su efectiva supervisión, (iii) que ninguna persona o grupo reducido de personas ostenta un poder de decisión no sometido a contrapesos o controles, y (iv) que ningún accionista recibe un trato de privilegio frente a los demás.

4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, la Compañía analiza y revisa de forma constante sus estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, considerando en todo momento posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y teniendo siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor.

En este contexto, y como ya hiciera a lo largo del ejercicio 2021, Telefónica ha continuado en el año 2022 mejorando y fortaleciendo su marco de gobierno corporativo mediante, entre otras medidas: i) la implementación continua de Programas de formación e información a todos los miembros del Consejo de Administración, con el fin de continuar cumpliendo con las mejores prácticas y recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo; ii) la celebración, por primera vez, de la Junta General Ordinaria de Accionistas en formato híbrido, con el fin de garantizar un compromiso efectivo con los accionistas de la Compañía; y iii) la actualización de parte de sus normas y políticas internas, en aquellas cuestiones que así lo han requerido (por ejemplo, la Política de Igualdad del Grupo Telefónica).

Se expone, a continuación, el detalle de las cuestiones indicadas en los párrafos anteriores:

> Programa de formación e información

Telefónica ofrece a todos los miembros del Consejo de Administración programas de formación y actualización de conocimientos de forma continua sobre aquellos aspectos que resulten de especial importancia para el desempeño de sus funciones.

En este sentido, a lo largo del ejercicio 2022 se han desarrollado sesiones formativas e informativas para los miembros del Consejo de Administración relacionadas, entre otros, con las siguientes cuestiones:

- Sostenibilidad:
  - *Workshop* orientado a dar una visión general sobre los principales criterios relacionados con ESG desde la perspectiva de Telefónica, impartido el 25 de enero de 2022.
  - Sesión formativa sobre la Taxonomía Europea y, en concreto, sobre el desarrollo normativo relativo a la vinculación del sector financiero con la consecución de los objetivos de descarbonización de la economía europea, y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, impartida los días 30 de mayo y 6 de junio de 2022.
- Ciberseguridad y Riesgos Tecnológicos: Curso sobre los principales conceptos y riesgos en materia de Ciberseguridad, Información y Tecnología, impartido los días 11 y 21 de marzo de 2022.
- Visita al nuevo Centro de Demostraciones de Telefónica ("La Cabina") el día 3 de noviembre de 2022, punto de referencia para empresas, empleados e instituciones, donde se puede conocer las posibilidades presentes y futuras que ofrece la tecnología con soluciones de innovación sostenible que además de beneficiar a los negocios, actúan de motor de transformación social, ambiental y económica.

Adicionalmente, la Compañía cuenta con un proceso de incorporación de nuevos Consejeros, mediante el cual se pone a disposición de los mismos un pack de bienvenida con información relevante de la Compañía, a fin de facilitar a los nuevos miembros del Consejo de Administración o de sus Comisiones, el apoyo preciso para adquirir un conocimiento rápido y suficiente de la Compañía y de su Grupo, de manera que desde su nombramiento puedan desempeñar activamente sus funciones.

Entre la documentación que se facilita a los nuevos Consejeros, destacan: (i) la normativa societaria básica (Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta General de Accionistas, Reglamento del Consejo de Administración, Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, y Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Asimismo, Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros, Política de Remuneraciones de los Consejeros, y Política de Comunicación de información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto); (ii) el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores (RIC), en el que se establecen una serie de obligaciones de comunicación y de restricciones a la realización de operaciones con valores emitidos por sociedades del Grupo Telefónica; (iii) la Política de Negocio Responsable; (iv) el Calendario previsto de sesiones ordinarias del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo; y (v) la presentación de los órganos de gobierno y de la estructura organizativa de la Compañía.

> Junta General Ordinaria de Accionistas 2022

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 8 de abril de 2022 tuvo lugar, por primera vez, de forma híbrida, esto es, con asistencia por parte de los accionistas de forma presencial y telemática. No obstante, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y ante la posibilidad de que, en la fecha prevista para la celebración de la Junta General de Accionistas, existiese algún tipo de limitación normativa o recomendación de las autoridades sanitarias que afectase a la movilidad de las personas o a su capacidad de reunión, el Consejo de Administración de la Compañía recomendó que los accionistas o sus representantes participasen a distancia en la Junta General (otorgando su representación o emitiendo su voto con anterioridad a la celebración de la Junta, o asistiendo a ésta remotamente) y siguiesen la Junta por medios audiovisuales a través de la página web corporativa de la Compañía, desaconsejando la asistencia física a la misma.

El objetivo de Telefónica fue ofrecer un formato de Junta General de Accionistas atractivo y accesible, que permitiese garantizar un compromiso efectivo con los accionistas de la Compañía. A continuación, se detallan los puntos clave a destacar de la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. de 2022:

- Significativo aumento del quórum de asistencia (58,58%), siendo el quórum más alto desde 2009, y de la participación de accionistas e inversores.
- Alta participación a través de medios a distancia.
- Posibilidad de asistir y ejercitar los derechos de los accionistas a través de medios telemáticos.
- Retransmisión íntegra de la Junta General de Accionistas en *streaming*.

> Actualización de Políticas y Normativas Corporativas

A lo largo de 2022, el Consejo de Administración ha aprobado las siguientes Políticas y Normativas Corporativas: (i) la actualización de la Política de Gestión Energética de Telefónica; (ii) la Política sobre Derecho de la Competencia del Grupo Telefónica; (iii) la Política de Igualdad del Grupo Telefónica; (iv) la actualización de la Normativa sobre Contratación de Bienes y Servicios (NCC-003); y (v) la Normativa sobre Sanciones.

Las **principales prioridades** de Telefónica en materia de gobierno corporativo **para 2023** son:

- Continuar reforzando el sistema de gobierno corporativo, implementando las acciones de mejora identificadas en la revisión realizada en 2022, y mejorando el funcionamiento de los órganos de gobierno a fin de mantenerlo permanentemente alineado con las mejores prácticas nacionales e internacionales.
- Seguir fortaleciendo el compromiso con los accionistas a través de Juntas Generales accesibles para todos los accionistas independientemente de las circunstancias, y fomentando una política de transparencia en la información.
- Disponer de un Consejo de Administración, que garantice una composición equilibrada, cualificada y diversa para dirigir al Grupo en su estrategia actual y futura.
- Continuar impulsando las buenas prácticas para la integración de los criterios ESG (Environmental, Social and Governance) en las funciones del Consejo de Administración de la Compañía.

4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración

A continuación, se detallan algunas cuestiones clave del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2022:

33 % Mujeres en el Consejo

15 Miembros en el Consejo

60 % Consejeros Independientes

0,37 % derechos de voto

9,48 Años - duración media en el cargo de Consejero

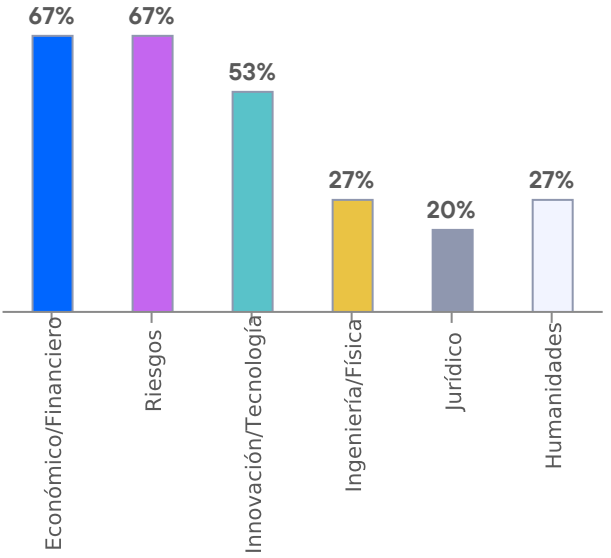
Renovación Consejo Administración desde 2016 **66,66 %** Consejeros

Consejero Independiente Coordinador desde diciembre de 2019

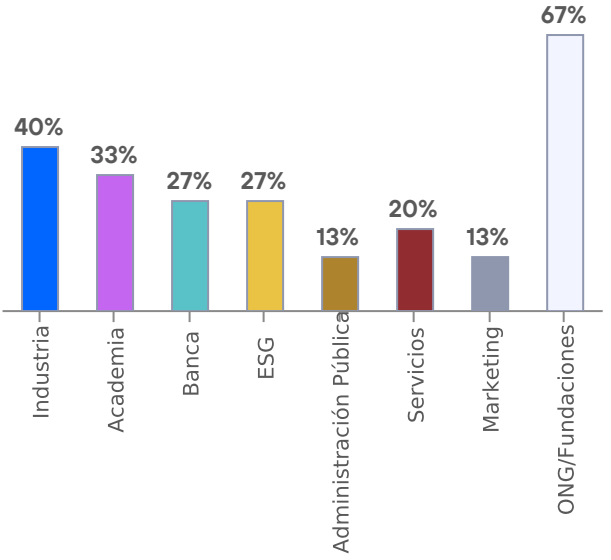
Sesión Off Site del Consejo de Administración

Igualmente, en materia de diversidad del Consejo, destacan los siguientes aspectos:

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades



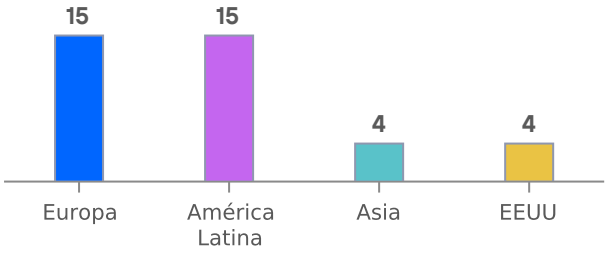
% de Consejeros con experiencia profesional en los siguientes sectores



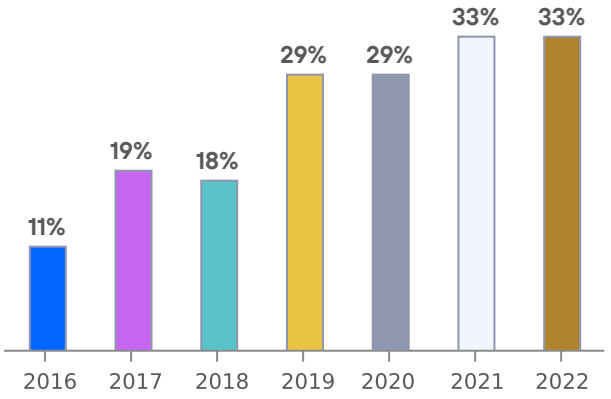
Nacionalidad

Española	12
Inglesa	1
Austriaca	1
Brasileña	1

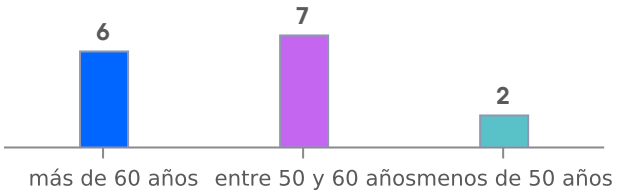
Número de Consejeros con experiencia internacional



% de mujeres en el Consejo



Diversidad del Consejo por edades



A continuación, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones a 31 de diciembre de 2022. Se puede consultar información adicional en el apartado 4.4. del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y en el apartado C del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

		Consejo de Administración				Comisiones del Consejo					
Nombre	**Cargo**	**Ejecutivo**	**Dominical**	**Indepen-diente**	**Otro Externo**	**Comisión Delegada**	**Auditoría y Control**	**Nombra-mientos, Retribuciones y Buen Gobierno**	**Sostenibi-lidad y Calidad**	**Regulación y Asuntos Institucionales**	**Estrategia e Innovación**
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	x				P					
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		x			VP					
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		x			VP					V
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador			x		VP	V	P			
D.Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	x				V					
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal			x					V	V	V
D. Peter Erskine	Vocal				x	V		V			P
Dª Carmen García de Andrés	Vocal			x			V		V	V	
Dª María Luisa García Blanco	Vocal			x				V	P	V	
D. Peter Löscher	Vocal			x		V	P	V			
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal			x							V
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal				x	V		V	V	P	
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			x							
Dª María Rotondo Urcola	Vocal			x			V		V		
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal			x					V		V

P	**Presidente**
VP	**Vicepresidente**
V	**Vocal**

Asimismo, se detalla la asistencia individualizada de los Consejeros a las reuniones del Consejo de Administración y de cada una de sus Comisiones durante el año 2022.

Asistencia a las reuniones del Consejo y de sus Comisiones en 2022

		Comisiones del Consejo					
Nombre	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Auditoría y Control	Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Sostenibilidad y Calidad	Regulación y Asuntos Institucionales	Estrategia e Innovación
D. José María Álvarez-Pallete López	14/14	14/15					
D. Isidro Fainé Casas	14/14	13/15					
D. José María Abril Pérez	13/14	15/15					9/9
D. José Javier Echenique Landiríbar	14/14	15/15	12/12	12/12			
D.Ángel Vilá Boix	14/14	15/15					
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	14/14				10/10	11/11	9/9
D. Peter Erskine	12/14	13/15		11/12			8/9
Dª Carmen García de Andrés	14/14		12/12		10/10	11/11	
Dª María Luisa García Blanco	14/14			12/12		11/11	
D. Peter Löscher	13/14	13/15	11/12	12/12			
Dª Verónica Pascual Boé	13/14						7/9
D. Francisco Javier de Paz Mancho	14/14	14/15		12/12	10/10	11/11	
D. Francisco José Riberas Mera	12/14						
Dª María Rotondo Urcola	14/14		11/12		10/10		
Dª Claudia Sender Ramírez	14/14				10/10		8/9

Nota. El cuadro detalla las asistencias de los Consejeros que han asistido personalmente a las reuniones del Consejo de Administración o de sus Comisiones, no computándose a estos efectos las asistencias de los Consejeros mediante representación.

El **número total de sesiones** celebradas por el **Consejo de Administración y las Comisiones de la Compañía en el ejercicio 2022** ha ascendido **a más de 80**, lo que muestra la intensa actividad de dichos órganos y el fuerte compromiso de los Consejeros con sus deberes de dedicación y entrega.

4.2. Estructura de la Propiedad

GRI 2-1

4.2.1. Capital social

A 31 de diciembre de 2022, el capital social de Telefónica, S.A. estaba cifrado en 5.775.237.554 euros y se encontraba dividido en 5.775.237.554 acciones ordinarias, de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas. Todas las acciones de la Compañía tienen las mismas características, derechos y obligaciones.

El 22 de abril de 2022, se inscribió la escritura de reducción de capital social, por importe de 139.275.057 euros, en la que se amortizaron 139.275.057 acciones propias que se encontraban en autocartera, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas. Tras dicha reducción, el capital social quedó fijado en 5.639.772.963.

El 24 de junio de 2022, se inscribió la escritura de ampliación de capital liberada, por importe de 135.464.591 euros, en la que se emitieron 135.464.591 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.775.237.554 euros.

Las acciones de Telefónica, S.A. están representadas por anotaciones en cuenta que cotizan en el Mercado Continuo español (dentro del selectivo Índice Ibex 35) y en las cuatro Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao), así como en las Bolsas de Nueva York y Lima (en estas dos Bolsas a través de American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía).

A 31 de diciembre de 2022, el número total de accionistas de Telefónica, S.A. ascendía a 1,1 millones, y la distribución por categorías de inversores era la siguiente:

Categoría de inversor	% del capital social
Institucional Doméstico	21 %
Institucional Extranjero	49 %
Minorista	30 %

Autocartera

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 31 de mayo de 2017, aprobó el Marco General de la Operativa Discrecional de Autocartera de Telefónica, S.A., conforme a lo dispuesto en los artículos 16.2 y 17.6 del Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores de Telefónica (el RIC).

El referido Marco General recoge los principios de actuación discrecional para la gestión de la autocartera, observando y respetando lo establecido en el mencionado Reglamento, en particular en cuanto a las restricciones de precio, volumen y tiempo de las operaciones.

A fecha de cierre del ejercicio 2022, el número de acciones directas en autocartera era de 85.217.621 (1,48% del capital social).

En cuanto a las variaciones de autocartera habidas durante el ejercicio, ver la Nota 17 (Patrimonio Neto) de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2022.

Asimismo, y en relación con el mandato vigente de la Junta General al Consejo de Administración para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó renovar la anterior autorización concedida por la propia Junta General el día 30 de mayo de 2014, para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de sociedades del Grupo, en los términos que de forma literal se transcriben a continuación:

"A) Autorizar, de conformidad con lo establecido en los artículos 144 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, la adquisición derivativa, en cualquier momento y cuantas veces lo considere oportuno, por parte de Telefónica, S.A. bien directamente, bien a través de cualesquiera sociedades filiales, de acciones propias, totalmente desembolsadas, por compraventa, por permuta o por cualquier otro título jurídico.

El precio mínimo de adquisición o valor mínimo de la contraprestación será el equivalente al valor nominal de las acciones propias adquiridas, y el precio máximo de adquisición o valor máximo de la contraprestación será el equivalente al valor de cotización de las acciones propias adquiridas en un mercado secundario oficial en el momento de la adquisición.

Dicha autorización se concede por un plazo de cinco años, a contar desde la fecha de celebración de la presente Junta, y está expresamente sujeta a la limitación de que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas directa o indirectamente en uso de esta autorización, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y todas sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley en cada momento, debiendo, además, respetarse las limitaciones establecidas para la adquisición de acciones propias por las Autoridades reguladoras de los mercados en los que la acción de Telefónica, S.A. esté admitida a cotización.

Expresamente se hace constar que la autorización para adquirir acciones propias otorgada puede ser utilizada total o parcialmente para la adquisición de acciones de Telefónica, S.A. que esta deba entregar o transmitir a administradores o a trabajadores de la Compañía o de sociedades de su Grupo, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquéllos de derechos de opción de su titularidad, todo ello en el marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la Compañía aprobados en debida forma.

B) *Facultar al Consejo de Administración, en los más amplios términos para el ejercicio de la autorización objeto de este acuerdo y para llevar a cabo el resto de las previsiones contenidas en éste, pudiendo dichas facultades ser delegadas por el Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada, del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración, del Consejero Delegado, o de cualquier otra persona a la que el Consejo de Administración apodere expresamente al efecto.*

C) *Dejar sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización concedida bajo el punto V de su Orden del Día por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía el día 30 de mayo de 2014 ".*

Autorización para aumentar el capital social

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, y además de la ya señalada para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas, en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, acordó delegar en el Consejo de Administración, tan ampliamente como en derecho sea necesario, al amparo de lo previsto en el artículo 297.1.b) de la Ley de Sociedades de Capital, la facultad de aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, dentro del plazo de cinco años contados desde la fecha del acuerdo de la Junta General, en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros, equivalente a la mitad del capital social de la Compañía en la fecha de adopción del acuerdo por la Junta General, emitiendo y poniendo en circulación para ello las correspondientes nuevas acciones con o sin prima, cuyo contravalor consistirá en aportaciones dinerarias, previéndose expresamente la posibilidad de suscripción incompleta de las acciones que se emitan. Asimismo, se facultó al Consejo de Administración para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente en los términos del artículo 506 de la Ley de Sociedades de Capital. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. En virtud de la autorización anteriormente mencionada, al cierre del ejercicio 2022, el Consejo estaría facultado a incrementar el capital social en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros.

Igualmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, delegó a favor del Consejo de Administración, con arreglo al régimen general sobre emisión de obligaciones y conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en los Estatutos Sociales de la Compañía, la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. La emisión de los indicados valores podrá efectuarse en una o en varias veces dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. Los valores emitidos podrán ser obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija, o instrumentos de deuda de análoga naturaleza, o instrumentos híbridos en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (incluyendo, entre otros, participaciones preferentes), tanto simples como, en el caso de obligaciones, bonos e instrumentos híbridos, convertibles en acciones de la Compañía y/o canjeables por acciones de la Compañía, de cualquiera de las sociedades de su Grupo o de cualquier otra sociedad y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales. Esta delegación también comprende warrants u otros instrumentos análogos que puedan dar derecho directa o indirectamente a la suscripción o la adquisición de acciones, de nueva emisión o ya en circulación, liquidables mediante entrega física o mediante diferencias. El importe agregado de la/s emisión/es de instrumentos que se acuerden al amparo de esta delegación no podrá ser superior, en cada momento, a 25.000 millones de euros o su equivalente en otra divisa. En el caso de pagarés se computará, a efectos del anterior límite, el saldo vivo de los emitidos al amparo de la delegación. También a efectos del anterior límite, en el caso de los warrants se tendrá en cuenta la suma de primas y precios de ejercicio de cada emisión.

Asimismo, bajo el referido acuerdo de delegación, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A. acordó autorizar al Consejo de Administración para garantizar, en nombre de la Compañía, la emisión de los referidos instrumentos emitidos por las compañías pertenecientes a su grupo de sociedades, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo.

Restricciones a la transmisibilidad de valores y/o al derecho de voto

En cuanto a la existencia de restricciones a la transmisibilidad de los valores y/o al derecho de voto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10 por 100 del total del capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista, se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10 por ciento.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente o por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, puedan emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

A los efectos señalados en el párrafo anterior, para considerar la existencia de un grupo de entidades, así como las situaciones de control antes indicadas, se estará a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Sociedades de Capital.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición, sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas, puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento de dicho requisito.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas, las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando, tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70 por ciento del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por otro lado, resulta de aplicación lo dispuesto en la Ley 19/2003 de 4 de julio, sobre Régimen Jurídico de los Movimientos de Capitales y de las Transacciones Económicas con el Exterior (la Ley 19/2003), que establece que el Gobierno podrá acordar la suspensión del régimen de liberalización sobre las inversiones extranjeras establecido en dicha ley cuando se trate de actos, negocios, transacciones u operaciones que, por su naturaleza, forma o condiciones de realización, afecten o puedan afectar a actividades relacionadas, aunque sólo sea de modo ocasional, con el ejercicio de poder público, o a actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, o a actividades que afecten o puedan afectar al orden público, seguridad pública y salud pública, así como lo dispuesto en el Real Decreto 664/1999, de 23 de abril, sobre inversiones exteriores.

Adicionalmente, se han de tener en cuenta las últimas modificaciones a la Ley 19/2003 (introducidas por el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, el Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre, el Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, el Real Decreto-ley 27/2021, de 23 de noviembre, y el Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre) que, además de mantener el régimen señalado anteriormente, establecen la suspensión del régimen de liberalización de determinadas operaciones de inversión y que afectan, en particular, a inversiones extranjeras directas en España realizadas en determinados sectores, entre otros, en el sector de las telecomunicaciones. Dicho régimen establece un proceso obligatorio, basado en motivos de seguridad, orden público y salud pública, que implica la sujeción a autorización administrativa previa del cierre de determinadas operaciones de inversión en España, cuando se den las circunstancias previstas en dicha norma.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. no ha acordado adoptar ninguna medida de neutralización frente a una oferta pública de adquisición al amparo de lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

4.2.2. Accionistas Significativos

De acuerdo con la información existente en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

A fecha de cierre del ejercicio 2022, existen, sin embargo, determinados accionistas que son titulares de participaciones que pueden considerarse significativas, en el sentido del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, y que son los siguientes:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.(*)	4,85	0,02	0,00	0,00	4,87
CaixaBank, S.A.(**)	3,50	0,00	0,00	0,00	3,50
BlackRock, Inc. (***)	0,00	4,32	0,00	0,16	4,48

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2022. Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA, a 31 de diciembre de 2022, asciende al 4,97% del capital social de la Compañía.
(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2022.
(***) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por BlackRock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020, actualizados con arreglo al capital social de la Compañía a 31 de diciembre de 2022. El 7 de octubre de 2022, BlackRock, Inc. registró un formulario 13G/A ante la SEC, y conforme a la información notificada, la participación en el capital social de Telefónica, S.A. es del 4,96% (4,49% de derechos de voto).

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
CaixaBank, S.A.	Vida-Caixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,32	0,16	4,48

Se hace constar que Telefónica no conoce la existencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria (relevantes o que no deriven del giro o tráfico comercial ordinario) entre los titulares de participaciones significativas en su capital social.

Asimismo, se describen a continuación las relaciones comerciales, contractuales o societarias existentes entre los titulares de participaciones significativas y Telefónica, S.A. y/o su Grupo de empresas (a excepción de las poco significativas o surgidas en el curso ordinario de los negocios):

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o de alguna de las sociedades de su Grupo), junto con Telefónica, S.A. y con CaixaBank, S.A., en Telefónica Factoring España, S.A., TFP, S.A.C., Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefônica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Telefónica Factoring Chile, S.A. (indirectamente a través de Telefónica Factoring España, S.A.) y Telefónica Factoring Ecuador, S.A. (indirectamente a través de TFP, S.A.C.).
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Ciérvana, S.L. (sociedad perteneciente al Grupo BBVA), junto con Telefónica Compras Electrónicas, S.L.U., en Adquira España, S.A.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo marco de colaboración comercial suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de determinar las bases sobre las que se desarrollará, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Acuerdo de *joint venture* suscrito entre Telefónica Digital España, S.L.U. y la sociedad filial del Grupo BBVA denominada Compañía Chilena de Inversiones, S.L., relativo a la constitución de una sociedad participada en Colombia para la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en dicho país. Con fecha 5 de enero de 2021 se constituye esta sociedad al 50% entre dichas compañías, con la denominación social de Movistar Consumer Finance Colombia, S.A.S.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank, S.A., junto con Telefónica, S.A. y con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o con alguna de las sociedades de su Grupo), en Telefónica Factoring España, S.A., TFP, S.A.C., Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefônica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., Telefónica Factoring Chile, S.A. (indirectamente a través de Telefónica Factoring España, S.A.) y Telefónica Factoring Ecuador, S.A. (indirectamente a través de TFP, S.A.C.).
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Renting, S.A.
CaixaBank, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con CaixaBank, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

Igualmente, se indican a continuación las relaciones y/o cargos que tienen algunos de los Consejeros de Telefónica, S.A. con sus accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación /cargo
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General de Banca Mayorista y de Inversiones en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	-

Observaciones
D. José María Abril Pérez Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.

4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros

A 31 de diciembre de 2022, el % total de derechos de voto (atribuidos a las acciones y a los instrumentos financieros) en poder del Consejo de Administración era de 0,366%.

En concreto, a la referida fecha, y como muestra de su compromiso con la Compañía, la participación en Telefónica, S.A. ostentada por el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y por el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ascendía a 0,078% y a 0,041% del total de derechos de voto, respectivamente.

4.3. Junta General de Accionistas

GRI 2-9, 2-10

4.3.1. Derechos de los accionistas

Los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A. prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. No hay acciones sin voto o con voto plural o voto por lealtad, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No está previsto que la Junta General de Accionistas tenga que aprobar decisiones que entrañen una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, distintas de las establecidas por Ley.

Se recogen en este apartado algunos de los principales derechos de los accionistas de la Compañía.

Derecho de Información

La Junta General es convocada con la antelación mínima exigida por la ley mediante anuncio publicado en, al menos, (i) el Boletín Oficial del Registro Mercantil o uno de los diarios de mayor circulación en España, (ii) la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y (iii) la página web corporativa de la Sociedad.

El anuncio publicado en la página web corporativa de la Compañía se mantiene accesible ininterrumpidamente al menos hasta la celebración de la Junta General. Asimismo, el Consejo de Administración puede publicar anuncios en otros medios de comunicación, si lo considera oportuno, para asegurar la difusión pública y efectiva de la convocatoria.

Desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General, la Compañía pone a disposición de sus accionistas los documentos e informaciones que deban facilitarse a los mismos por imperativo legal o estatutario en relación con los distintos puntos incluidos en el orden del día, incorporándose dichos documentos e informaciones a la página web de la Compañía desde la mencionada fecha. Sin perjuicio de ello, los accionistas pueden obtenerlos, de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social de la Compañía, así como solicitar a esta la entrega o envío gratuito de estos documentos e informaciones en los casos y términos establecidos legalmente.

Asimismo, desde la publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior al previsto para su celebración en primera convocatoria, cualquier accionista podrá solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que estime pertinentes, acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día de la convocatoria, o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la Junta General de Accionistas inmediatamente anterior, o acerca del informe del auditor.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar por escrito, hasta el día de celebración de la Junta General de Accionistas, las informaciones o aclaraciones solicitadas, así como a responder también por escrito a las preguntas formuladas. Las respuestas a las preguntas y a las solicitudes de información formuladas se cursarán a través del Secretario del Consejo de Administración, por cualquiera de los miembros de éste o por cualquier persona expresamente facultada por el Consejo de Administración a tal efecto.

Durante la celebración de la Junta General de Accionistas, estos podrán solicitar las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas, o acerca del informe del auditor. En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Consejo de Administración estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar la información solicitada conforme a los dos párrafos anteriores, en la forma y dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo en los casos en que (i) esa información sea innecesaria para la tutela de los derechos del socio, o existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales, o su publicidad perjudique a la Sociedad o a las sociedades vinculadas; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el Orden del Día ni, en el caso del párrafo segundo de este apartado (Derecho de Información), a información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última

Junta General de Accionistas; y (iii) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias. La excepción prevista en el inciso (i) anterior no procederá cuando la información hubiese sido solicitada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.

Las contestaciones a los accionistas que asistan remotamente a la Junta General de Accionistas por vía telemática y simultánea y ejerciten su derecho de información a través de dicho procedimiento se producirán, cuando proceda, durante la propia reunión, o por escrito durante los siete días siguientes a la Junta General de Accionistas.

Complemento a la convocatoria de la Junta General y derecho a presentar nuevas propuestas de acuerdos

Los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General Ordinaria de Accionistas, incluyendo uno o más puntos en el Orden del Día, siempre que los nuevos puntos vayan acompañados de una justificación o, en su caso, de una propuesta de acuerdo justificada. Adicionalmente, y en los términos previstos en el artículo 519 de la Ley de Sociedades de Capital, los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social podrán, en el plazo de cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria, presentar propuestas fundamentadas de acuerdos sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el Orden del Día. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse mediante notificación fehaciente, que habrá de recibir la Compañía conforme a lo legalmente establecido.

Derecho de asistencia y representación

Podrán asistir a la Junta General de Accionistas convocada los accionistas que sean titulares de, al menos, 300 acciones, inscritas a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con cinco días de antelación a la celebración de la misma, y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por la Compañía o por alguna de las Entidades Depositarias Participantes en la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR), o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General de Accionistas por medio de otra persona, aunque esta no sea accionista. La representación podrá ser otorgada mediante la fórmula de delegación impresa en la tarjeta de asistencia o en cualquier otra forma admitida por la ley, dejando a salvo lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital para los casos de representación familiar y de otorgamiento de poderes generales. En los documentos en los que conste la representación para la Junta General de Accionistas se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto. Salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas a favor de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración sobre los asuntos incluidos en el Orden del Día. Si no hubiere instrucciones de voto porque la Junta General de Accionistas vaya a resolver sobre asuntos que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorados en la fecha en que se confiere la representación, pudieran ser sometidos a votación en la Junta General de Accionistas, el representante deberá emitir el voto en el sentido que considere más oportuno, atendiendo al interés de la Sociedad y de su representado. Lo mismo se aplicará cuando la correspondiente propuesta o propuestas sometidas a decisión de la Junta General de Accionistas no hubiesen sido formuladas por el Consejo de Administración.

Se hace constar que en el anuncio de convocatoria de la pasada Junta General Ordinaria se preveía expresamente que salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas en sentido negativo en relación con cualquier asunto que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorado en la fecha de conferir la representación, pudiera ser sometido a votación en la Junta General de Accionistas.

Si en el documento de representación no se indicase la persona concreta a la que el accionista confiera su representación, esta se entenderá otorgada a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Compañía o de quien, en su caso, le sustituyera en la Presidencia de la Junta General de Accionistas. Si el representante designado llegara a encontrarse en conflicto de interés en la votación de alguna de las propuestas que, dentro o fuera del Orden del Día, se sometan en la Junta General de Accionistas y el representado no hubiera impartido instrucciones de voto precisas, la representación se entenderá conferida al Secretario de la Junta General de Accionistas.

Los accionistas que no sean titulares del número mínimo de acciones exigido para asistir podrán conferir por escrito la representación de las mismas a un accionista con derecho de asistencia, o agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, confiriendo su representación por escrito a uno de ellos.

Derecho de voto y adopción de acuerdos

Cada acción presente o representada en la Junta General dará derecho a un voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, es decir, que las propuestas de acuerdos quedarán aprobadas cuando el número de votos a favor de cada propuesta sea mayor que el número de votos en contra de la misma

(cualquiera que sea el número de votos en blanco y abstenciones) sin perjuicio de los quórums reforzados de votación que se establezcan en la ley y en los Estatutos Sociales.

Normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica atribuyen a la Junta General de Accionistas la competencia para acordar la modificación de los Estatutos Sociales (artículos 15 y 5, respectivamente), remitiéndose en lo restante a las previsiones legales de aplicación.

El procedimiento para la modificación de Estatutos Sociales viene regulado en los artículos 285 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, exigiéndose la aprobación por la Junta General de Accionistas, con los requisitos de quórum y las mayorías previstas en los artículos 194 y 201 de la citada ley. En particular, si la Junta General se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, incluidos el aumento y la reducción del capital, sobre la supresión o la limitación del derecho de adquisición preferente de nuevas acciones, así como sobre la transformación, la fusión, la escisión, o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General se celebrará en segunda convocatoria, en la que será necesario que concurra, al menos, el veinticinco por ciento del capital social suscrito con derecho de voto. Cuando concurran accionistas que representen menos del cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos a los que se refiere el inciso anterior sólo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la Junta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 286 de la Ley de Sociedades de Capital, en caso de modificación de Estatutos, los Administradores o, de resultar procedente, los socios autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen y un informe escrito justificativo de la modificación que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con motivo de la convocatoria de la Junta General que delibere sobre dicha modificación.

Además, y conforme a lo previsto en el artículo 287 de la Ley de Sociedades de Capital, en el anuncio de convocatoria de la Junta General deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse, y hacer constar el derecho que corresponde a todos los socios de examinar en el domicilio social el texto íntegro de la modificación propuesta y del informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

El artículo 291 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los socios, el acuerdo deberá adoptarse con el consentimiento de los afectados. Asimismo, si la modificación afecta directa o indirectamente a una clase de acciones, o a parte de ellas, se ajustará a lo previsto en el artículo 293 de la citada Ley.

El procedimiento de votación de las propuestas de acuerdo por la Junta viene regulado, además de en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en la normativa interna de Telefónica (en particular, en el artículo 23 del Reglamento de la Junta General de Accionistas). Dicho precepto establece, entre otras cuestiones, que, en caso de modificaciones estatutarias, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes se votarán separadamente.

WEB Corporativa

Telefónica cumple la legislación aplicable y las mejores prácticas admitidas en cuanto a los contenidos sobre Gobierno Corporativo de su página web. En este sentido, cumple tanto con las exigencias técnicas de acceso establecidas, como con los contenidos de los que ha de disponer la página web de la Compañía -incluida la información relativa a las Juntas Generales de Accionistas- mediante el acceso directo desde la página de inicio de Telefónica, S.A. (www.telefonica.com) al apartado Información para accionistas e inversores (https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/), en el que se incluye no sólo toda la información exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

4.3.2. Diálogo con los accionistas

El Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedican varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares como los accionistas e inversores institucionales) para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones. Se establece, además, de manera expresa, que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario. Las actuaciones de la Compañía en este ámbito tienen como objetivo, con base en el criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía, haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad.

Asimismo, y en este contexto, el Consejo de Administración de la Compañía, en su sesión celebrada el 25 de noviembre de 2015, aprobó la Política de

información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, cuya segunda y tercera edición fueron aprobadas igualmente por el Consejo en sus sesiones de 4 de noviembre de 2019 y de 16 de diciembre de 2020, respectivamente, para recoger las novedades y últimas tendencias en esta materia. En la última edición de 16 de diciembre de 2020 se modificó el nombre de dicha Política, que ha pasado a denominarse Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en la referida Política, el Consejo de Administración de Telefónica es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, respetuosos con las normas contra el abuso de mercado y que dispensen un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Así, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales, y de los mercados en general, y, en particular, su derecho de información, en el marco de la defensa del interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa, todo ello de conformidad con los siguientes principios:

a) Transparencia y veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información económico-financiera, no financiera y corporativa mediante su difusión a través de los canales de información y comunicación previstos en la citada Política, que contribuyan a maximizar la difusión y calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

b) La información publicada será redactada de forma clara y deberá ser veraz, correcta y completa en todos sus aspectos relevantes y acorde con las exigencias legales que resulten de aplicación, de forma que proporcione razonablemente una imagen fiel de la situación financiera y no financiera, de los resultados y del propio negocio de la Compañía en todos sus aspectos relevantes.

c) La información será sometida a un sistema de control interno por un Comité de Coordinación y Control, y a supervisión por parte de la dirección de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Control, el Consejo de Administración y el Auditor Externo.

d) Promoción de la implicación de los accionistas e inversores institucionales en la Compañía, facilitando en particular el acceso a la información relativa al ejercicio de sus derechos por los accionistas, esencialmente de asistencia y voto en la Junta General.

e) Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, con el fin de conjugar una comunicación rápida y eficaz y la economía de medios.

f) Cumplimiento de la legislación vigente, en particular, del Reglamento de Abuso de Mercado, y de la normativa interna de la Compañía, especialmente del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.

Telefónica difunde al mercado y comunica a sus accionistas e inversores institucionales y a sus demás grupos de interés, su información a través de diversos canales:

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y otros organismos oficiales de carácter internacional.**

La Sociedad remite a la CNMV toda información que, conforme a la legislación vigente, tenga la consideración de privilegiada o relevante, la información financiera y no financiera de carácter periódico, así como la información corporativa establecida en la ley.

Del mismo modo, la Compañía remite a otras autoridades y organismos de supervisión extranjeros en todos los mercados en los que están admitidas a cotización sus acciones, todas y cada una de las comunicaciones que, a estos efectos, haya registrado ante la CNMV. La información enviada a la CNMV adquiere difusión pública en su página web de manera inmediata y a continuación se publica también en la página web de la Compañía.

En este contexto, Telefónica publica principalmente la siguiente información financiera, no financiera y corporativa: i) Comunicaciones de Información Privilegiada (IP) y Otra Información Relevante (OIR); ii) Información trimestral sobre resultados; iii) Información semestral sobre resultados; iv) Información anual (Cuentas Anuales e Informe de Gestión, que incluye el Estado de Información no Financiera, el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC) y el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC), junto con el Informe de Auditor Externo); y v) Folletos Informativos Anuales (entre ellos, el Documento de Registro Universal, que se presenta con carácter anual ante la CNMV, o el Informe 20-F, que se presenta en la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos).

- **Página web corporativa de Telefónica.**

Las rutas de acceso al apartado de Accionistas e Inversores y a la Zona de Accionistas de la página web corporativa de la Compañía son:

https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/

https://www.telefonica.com/zona-accionistas

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Compañía dispone de una página web corporativa (www.telefonica.com), canal de comunicación de carácter oficial, para atender el ejercicio por parte de los accionistas del derecho de información, y para difundir la información de interés para todos los inversores y demás grupos de interés, favoreciendo la transparencia, inmediatez y el posterior acceso a la información. La información se publica simultáneamente en español e inglés, prevaleciendo la versión en español en caso de discrepancia.

Asimismo, la página web corporativa de Telefónica permite acceder a, entre otra, la siguiente información: i) Información General acerca de la Sociedad; ii) Información económico-financiera y no financiera; iii) Comunicaciones de Información Privilegiada y Otra Información Relevante efectuadas por la Sociedad; iv) Información de la acción; v) Información en materia de gobierno corporativo; e vi) Información específica para accionistas (sección "Zona Accionistas" de la página web corporativa) que está enfocada para accionistas minoritarios.

En particular, las presentaciones de resultados anuales, semestrales y trimestrales, así como otro tipo de presentaciones de carácter institucional o de carácter económico financiero que sean relevantes, son objeto de publicación a través de la página web corporativa de Telefónica.

Asimismo, Telefónica realiza también *webcast* y *conference calls* de retransmisión en *streaming* de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras comunicaciones relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y a toda aquella persona que así lo desee. También se realizan eventos virtuales dirigidos a accionistas minoritarios, que se alojan en la web Zona- Accionistas.

Igualmente, son objeto de publicación en la página web corporativa todos los documentos exigidos por la normativa vigente en relación con la convocatoria y celebración de las Juntas Generales de Accionistas, promoviendo la participación informada y el ejercicio de los derechos de información y participación.

- **Junta General de Accionistas**

Como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, y adopta cuantas medidas y garantías son oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la ley y a los principios de gobierno corporativo de la Sociedad.

Adicionalmente, desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen a su disposición la Oficina del Accionista, con objeto de resolver las cuestiones que puedan plantear y atender e informar a aquéllos que deseen hacer uso de la palabra.

Por su parte, la Secretaría General de la Compañía, con el apoyo del Área de Relaciones con Inversores, *People* y Sostenibilidad, es la responsable de mantener un contacto y diálogo permanente con los asesores de voto o *proxy advisors*, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas y proporcionándoles las aclaraciones que estimen precisas, a los efectos de que sus recomendaciones de voto se puedan fundar en un conocimiento real de la Sociedad y sus circunstancias.

Asimismo, Telefónica hace un seguimiento permanente de las políticas y recomendaciones de dichos asesores de voto, así como de los avances y tendencias internacionales en materia de gobierno corporativo, y valora las recomendaciones y criterios emitidos por los asesores de voto en relación con las normas de gobierno corporativo, teniendo en cuenta las singularidades de la Compañía y de su entorno y, en todo caso, la normativa que le resulte aplicable.

- **Relaciones con los accionistas, inversores institucionales y analistas financieros.**

La Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A. establece que la Compañía debe informar, comunicar y atender correctamente a sus accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, Telefónica se comunica directamente con sus accionistas, inversores institucionales y analistas financieros a través del área de Relaciones con Inversores.

Esta área, que incluye la Oficina del Accionista, es la encargada y responsable de esta comunicación y, por tanto, cualquier contacto con accionistas, inversores institucionales y analistas financieros se deberá canalizar a través de ella, que validará y coordinará cualquier comunicación que se realice, tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas del Grupo Telefónica que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. Asimismo, el departamento de Relaciones con Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el mercado con el fin de asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

a) Relaciones con Inversores

Se encarga de atender permanentemente y de forma individualizada las consultas y sugerencias de los inversores institucionales y analistas financieros a través de:

- Una dirección de correo electrónico (ir@telefonica.com).

- Un teléfono de contacto (+34 91 482 87 00) y una dirección de correo postal (Distrito Telefónica - Edificio Central PI 2ª C/Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid).
- Adicionalmente, para informar detalladamente sobre la evolución, la estrategia, los resultados de la Compañía y responder a las preguntas de los analistas e inversores institucionales, se organizan reuniones informativas o *roadshows* en las principales plazas financieras a nivel mundial. Estas reuniones se mantienen tanto por parte de Relaciones con Inversores como por el equipo gestor de Telefónica, siendo en formato virtual en caso necesario como, por ejemplo, en el marco de la situación generada por el COVID-19.

  Durante 2022 se ha mantenido contacto con 725 inversores institucionales, realizándose 11 *roadshows,* tanto presenciales como virtuales.

La asistencia a foros y conferencias del sector de telecomunicaciones o generalistas de Europa/ Latinoamérica y en materia ambiental, social y de gobernanza (*Environmental, Social and Governance* o ESG), destaca también como un canal natural más de comunicación de Telefónica con inversores institucionales. Así, durante 2022, Telefónica ha estado presente en 12 conferencias sectoriales o generales organizadas por bancos.

Asimismo, se realizan presentaciones y encuentros con analistas e inversores institucionales que profundizan en temas estratégicos de la Compañía, que complementan la información publicada, y que pueden resultar necesarios o convenientes para facilitar la comunicación y la creación de valor a largo plazo.

En este contexto, y desde hace unos años, Telefónica cuenta con un Programa de *Engagement* con los principales inversores de la Compañía, informando de manera transparente y continuada acerca de, entre otros temas, la estrategia de negocio, el desempeño financiero, el gobierno corporativo (composición del Consejo de Administración y prácticas de Buen Gobierno), la remuneración y la sostenibilidad. En este programa participan, además del área de Relaciones con Inversores, otras áreas del Grupo Telefónica que tienen competencia en las materias que son objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. En este sentido, la Compañía está comprometida con sus inversores, entre otros muchos aspectos, en lo relativo a ESG, y realiza periódicamente llamadas telefónicas, *roadshows* y reuniones presenciales en Londres, París y USA, o en formato virtual fundamentalmente desde el COVID-19.

Con todas estas medidas se coordina y gestiona la comunicación con el mercado para asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

La comunicación con inversores institucionales, analistas y accionistas no podrá tener lugar durante los períodos previos a la publicación de resultados del Grupo o de las filiales que están sujetas a normas de los mercados de valores.

b) Oficina del Accionista

Desde la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente, ágil y fluida con sus accionistas, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales.

La Compañía presta a todos ellos un servicio de envío de comunicaciones consistente en la remisión de emails con información de interés de la Compañía, hechos relevantes, noticias, resultados trimestrales (vídeos, infografía, etcétera), *newsletter* mensual, la revista *Acción Telefónica*, información bursátil, entre otros, para fomentar la transparencia y comunicación entre la Compañía y sus accionistas. Dicha información se envía a los accionistas que solicitan este servicio y se encuentra disponible para su consulta y/o descarga en el apartado "Zona Accionistas" de la página web corporativa (www.telefonica.com/zona-accionistas).

En este apartado "Zona Accionistas", en 2022 se ha incluido el "Área Ofertas Accionistas", donde los accionistas pueden registrarse para disfrutar de más de 400 descuentos en diversos productos y servicios de diferentes marcas reconocidas. Estas ofertas van desde viajes hasta formación y cultura, pasando por salud, deportes, entre otros.

Asimismo, en este año, se han incluido en este apartado "Zona Accionistas", un apartado de actualidad que incluye los *podcasts* más escuchados y los blogs de actualidad más interesantes, ambos publicados por la compañía.

Otra novedad que se puede encontrar en 2022 en este apartado, es la oferta de cursos de formación gratuitos para accionistas sobre las materias más destacadas del momento, permitiendo a estos mejorar sus conocimientos del mundo digital y financiero.

Adicionalmente, la Oficina del Accionista realiza encuentros periódicos con accionistas en las distintas provincias españolas con mayor número de accionistas, informando de la estrategia de la Compañía y de los últimos resultados publicados, ofreciendo así un trato personalizado al accionista y cumpliendo con los requisitos de transparencia para ofrecer la misma información al accionista particular que al institucional. En estas reuniones se establece una comunicación bidireccional entre la Compañía y su accionariado, en la que se pueden intercambiar puntos de vista. Durante 2022, dichas reuniones se han realizado de forma virtual. Los encuentros virtuales se alojan en la sección web "Zona Accionistas" para su visualización.

Durante todo el año se mantiene una comunicación personal, vía telefónica, electrónica, postal y virtual, con el

accionista, especialmente con ocasión de la presentación de resultados y de las principales comunicaciones de información privilegiada o relevante, tales como distribución de dividendos, convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas, operaciones corporativas, etcétera.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar el diálogo entre la Compañía y sus accionistas, se podrán celebrar periódicamente Asambleas Informativas en las que participen los accionistas, en los términos que se establezcan, para tratar y abordar cuestiones de actualidad del Grupo Telefónica y que se consideren de especial atractivo e interés para este colectivo. Dichas cuestiones podrán versar sobre novedades regulatorias en el ámbito de las sociedades cotizadas, aspectos relacionados con la marcha del negocio u otras materias.

La Compañía publica la revista trimestral *Acción Telefónica*, con información financiera que incluye un resumen explicativo de la información pública periódica, de carácter financiero y operativo, reportajes de actualidad y las campañas exclusivas a las que se puede acceder. Está disponible en formato digital, en la "Zona Accionistas", además de poder visualizarse en dispositivos IOS y Android instalando la app correspondiente.

La Compañía también distribuye entre sus accionistas, mensualmente, una *newsletter* que contiene información bursátil, novedades, avances tecnológicos, noticias, vídeos, ofertas, promociones, visitas culturales, próximos eventos, patrocinios, reconocimientos, etcétera. En la newsletter también se incluyen enlaces a una selección de blogs y *podcasts* publicados por la Compañía.

Con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas, se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar la participación en la misma. Se puede contactar directamente con la Oficina del Accionista a través de un formulario alojado en el microsite específico de la Junta. A través de este medio, el accionista realiza consultas con relación a los puntos del orden del día, el envío de la documentación relativa a los mismos, así como la operativa para participar en la Junta General de Accionistas, bien asistiendo personalmente o delegando su representación, con un apartado de preguntas frecuentes y un asistente virtual para facilitar la información y video explicativo de participación en la Junta, así como información de los canales de comunicación con la Oficina del Accionista: teléfono gratuito y correo electrónico.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionista de Telefónica son:

- Teléfono de información gratuito (900 111 004) operativo de 9 a 19 h de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Este *call center* es atendido por personal cualificado especialista en el sector económico-financiero. Se facilita información acerca de las comunicaciones de información privilegiada o relevante que publica la Compañía, incluyendo política de dividendos, resultados, operaciones corporativas, entre otras.
- Correo electrónico (accionistas@telefonica.com) donde se atienden consultas y sugerencias de los accionistas de la Compañía. Este canal de comunicación es atendido tanto en español como en inglés.
- Correo postal.

  Distrito Telefónica, Edificio Central Pl. 2ª Ronda de la Comunicación s/n Madrid 20850, España.
- Sección específica para accionistas ("Zona Accionistas") en la página web corporativa:

  www.telefonica.com/zona-accionistas.

Por otro lado, la Oficina del Accionista recoge y gestiona durante todo el año las sugerencias y peticiones de los accionistas con relación a otras áreas del Grupo Telefónica tales como atención al cliente, facturación y comercial, entre otros, configurándose así como medio para acercar la Compañía al accionista.

Se señalan, a continuación, las actividades de *engagement* realizadas en el ejercicio:

- 4 encuentros virtuales y 21 comunicaciones telemáticas (Revista trimestral, *newsletter* mensual, comunicaciones Junta Accionistas, *call center* informativo) y más de 100 comunicaciones de información relevante y de interés cultural e informativo para el accionista.
- 14.000 accionistas contactados.

- **Redes sociales.**

De otro lado, los perfiles de Telefónica en redes sociales: Twitter, Linkedin, YouTube, Instagram, Facebook o Flickr, etcétera, se han convertido en un canal de comunicación de información corporativa, de negocio, de eventos o conferencias.

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de mercado de valores sobre comunicación de información privilegiada, la Compañía podrá usar las redes sociales para comunicar informaciones privilegiadas de modo simultáneo, como canal adicional o complementario a la CNMV, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre la comunicación de información privilegiada y otra información relevante, así como en las restantes normas internas de la Compañía.

- **Medios de comunicación.**

La Compañía valora, en función de las circunstancias, y en cada ocasión, la conveniencia de convocar a los medios de comunicación con motivo de la presentación

de sus resultados anuales, con participación, en su caso, del equipo gestor de Telefónica, para informar a dichos medios sobre la marcha de la Compañía y sus proyectos, siempre teniendo en cuenta el principio de no facilitar información privilegiada y otra información relevante que no haya sido previamente hecha pública y la paridad de trato de los accionistas.

4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2022

Asistencia y celebración

La Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el pasado 8 de abril de 2022 tuvo lugar en las oficinas de Telefónica, S.A. sitas en Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, Auditorio del Edificio Central, dando la posibilidad a los asistentes de participar por medios telemáticos, de acuerdo con lo establecido en los artículos 21 de los Estatutos Sociales y 18 del Reglamento de la Junta General de Accionistas. Como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y ante la posibilidad de que, en la fecha prevista para la celebración de la Junta General de Accionistas, existiese algún tipo de limitación normativa o recomendación de las autoridades sanitarias que afectase a la movilidad de las personas o su capacidad de reunión, el Consejo de Administración de la Compañía recomendó que los accionistas o sus representantes participasen a distancia en la Junta General (otorgando su representación o emitiendo su voto con anterioridad a la celebración de la Junta, o asistiendo a ésta remotamente) y siguiesen la Junta por medios audiovisuales a través de la página web corporativa de la Compañía, desaconsejando la asistencia física a la misma.

A tal fin, la Sociedad habilitó en el sitio web mecanismos para que los accionistas (o sus representantes) pudieran asistir remotamente a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Asimismo, y al igual que en las Juntas Generales Ordinarias de Accionistas de la Compañía celebradas en 2019, en 2020 y en 2021, la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2022 se retransmitió en directo en la web corporativa de Telefónica, lo cual permitió que los accionistas no presentes, inversores y personas interesadas en general, estuvieran completamente informados de los resultados y de los temas tratados.

Quórum y datos de asistencia

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2022 el quórum ascendió al 58,58%, porcentaje superior al obtenido en la Junta General de 2021, cuyo quórum ascendió al 56,90%.

El desglose del quórum fue el siguiente:

Datos de asistencia					
			% voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en represen-tación	Voto electróni-co	Otros	Total
08/04/2022	0,08%	56,26%	0,75%	1,49%	58,58%
De los que Capital Flotante:	0,01%	37,35%	0,75%	0,16%	38,27%

Resultados de las votaciones

Todos los puntos del Orden del Día fueron aprobados por mayoría, siendo el porcentaje de votos a favor del 94,55% en promedio.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2022 y los resultados de las votaciones:

Punto del Orden del Día	Resumen de la propuesta	Votos a favor	Votos en contra	Abstenciones	Resultado de la votación
I.1	Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del ejercicio 2021.	3.213.114.539 (99,3415%)	3.129.690 (0,0968%)	18.167.899 (0,5617%)	***Aprobada***
I.2	Aprobación del Estado de Información no Financiera.	3.215.465.017 (99,4142%)	2.308.311 (0,0714%)	16.638.800 (0,5144%)	***Aprobada***
I.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración.	3.183.708.495 (98,4324%)	30.773.382 (0,9514%)	19.930.251 (0,6162%)	***Aprobada***
II	Aprobación de la Propuesta de Aplicación del Resultado.	3.202.319.417 (99,0078%)	15.540.639 (0,4805%)	16.552.072 (0,5117%)	***Aprobada***
III	Reelección del Auditor de Cuentas para el ejercicio 2022.	3.207.048.660 (99,1540%)	3.549.251 (0,1097%)	23.814.217 (0,7363%)	***Aprobada***
IV.1	Reelección de D. José María Abril Pérez como Consejero dominical.	3.108.722.304 (96,1140%)	80.259.670 (2,4814%)	45.430.154 (1,4046%)	***Aprobada***
IV.2	Reelección de D. Ángel Vilá Boix como Consejero ejecutivo.	3.141.120.768 (97,1157%)	47.831.574 (1,4788%)	45.459.786 (1,4055%)	***Aprobada***
IV.3	Reelección de Dª María Luisa García Blanco como Consejera independiente.	2.872.990.677 (88,8257%)	339.287.842 (10,4899%)	22.133.609 (0,6843%)	***Aprobada***
IV.4	Reelección de D. Francisco Javier de Paz Mancho como Consejero otro externo.	2.699.492.991 (83,4616%)	489.079.559 (15,1211%)	45.839.578 (1,4172%)	***Aprobada***
IV.5	Ratificación del nombramiento de Dª María Rotondo Urcola como Consejera independiente.	3.164.379.796 (97,8348%)	24.672.481 (0,7628%)	45.359.851 (1,4024%)	***Aprobada***
V.	Fijación del número de miembros del Consejo de Administración en quince.	3.205.540.003 (99,1073%)	10.119.834 (0,3129%)	18.752.291 (0,5798%)	***Aprobada***
VI.	Reducción del capital social mediante la amortización de acciones propias.	3.214.300.166 (99,3782%)	3.872.764 (0,1197%)	16.239.198 (0,5021%)	***Aprobada***
VII.1	Retribución al accionista mediante scrip dividend.	3.203.106.528 (99,0321%)	20.503.619 (0,6339%)	10.801.981 (0,3340%)	***Aprobada***
VII.2	Retribución al accionista mediante distribución de dividendos.	3.220.618.644 (99,5735%)	3.286.117 (0,1016%)	10.507.367 (0,3249%)	***Aprobada***
VIII.	Aprobación de un Plan Global de compra incentivada de acciones.	3.199.417.436 (98,9181%)	16.529.836 (0,5111%)	18.464.856 (0,5709%)	***Aprobada***
IX.	Delegación de facultades.	3.214.302.257 (99,3783%)	3.392.461 (0,1049%)	16.717.410 (0,5169%)	***Aprobada***
X.	Votación consultiva del Informe Anual 2021 sobre Remuneraciones de los Consejeros.	1.723.151.319 (53,2756%)	1.387.366.467 (42,8939%)	123.894.342 (3,8305%)	***Aprobada***

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados por la Junta General celebrada el 8 de abril de 2022 pueden consultarse en la página web corporativa de la Compañía y en la página web de la CNMV (Comunicación de Otra Información Relevante remitida el 8 de abril de 2022).

Comunicación con accionistas

Durante 2022, y especialmente con ocasión de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Telefónica siguió

fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores:

– Línea de atención telefónica (900 111 004 Atención al Accionista):

- 24.152 consultas atendidas durante 2022.
- 7.500 consultas en el período de la Junta General de Accionistas.

– Buzón de accionistas:

- 19.511 correos electrónicos atendidos durante 2022.
- 8.200 correos en el período de la Junta General de Accionistas.

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-13, 2-17, 2-18

4.4.1. Consejo de Administración



Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de Consejeros)

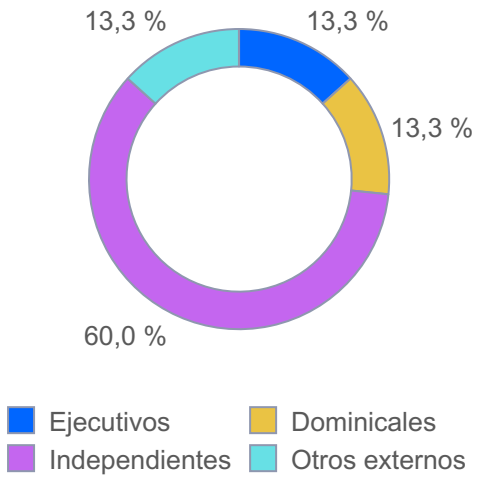
Dimensión

A 31 de diciembre de 2022, y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración estaba y está integrado por 15 miembros, cuyo perfil y trayectoria figura en el apartado relativo a la "Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración". En concreto, en la Junta General de Accionistas de 2022 se fijó el número de miembros del Consejo de Administración en 15 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de los Estatutos Sociales.

El número de miembros que integran el Consejo de Administración resulta adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y operativo del mismo, atendiendo a la estructura organizativa del Grupo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con seis Comisiones (la Comisión Delegada y cinco Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de todos sus Consejeros.

Composición por categoría de Consejero



- Consejeros Ejecutivos 2/15
- Consejeros Independientes 9/15

  Los Consejeros independientes representan el 60% del Consejo de Administración, lo que da cumplimiento a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, que requieren que el órgano de administración esté constituido por una amplia mayoría de Consejeros externos y que el número de Consejeros independientes represente al menos la mitad del total de Consejeros. Se hace constar que dichas recomendaciones fueron incorporadas de forma expresa en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, en su modificación llevada a cabo el 16 de diciembre de 2020.

- Consejeros Dominicales 2/15
- Consejeros Otros Externos 2/15

  D. Peter Erskine y D. Francisco Javier de Paz Mancho son considerados Consejeros Otros Externos por los siguientes motivos:

  D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, habiendo transcurrido más de 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2018 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

  Asimismo, D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero en el año 2007, por lo que, habiendo transcurrido más de 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2019 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Diversidad

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015, con una Política de Selección de Consejeros. Dicha política fue actualizada i) con fecha 13 de diciembre de 2017, con el fin de incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, y ii) con fecha 16 de diciembre de 2020, al objeto de adaptar dicha Política a la normativa aplicable y, en concreto, a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuya reforma parcial tuvo lugar en junio de 2020.

Esta Política asegura que los procedimientos de selección de Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, y que favorecen la diversidad en este de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, de discapacidad y de género, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal, y que facilitan la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Conforme a lo dispuesto en la referida Política, la selección de candidatos a Consejero en Telefónica sigue los siguientes principios:

1. Se busca que el Consejo de Administración tenga una composición equilibrada, con una amplia mayoría de Consejeros no Ejecutivos y una adecuada proporción entre Consejeros Dominicales e Independientes, procurando asimismo que los Consejeros Independientes tengan un peso adecuado en el Consejo de Administración.

2. El Consejo de Administración vela por que los procedimientos de selección de Consejeros favorezcan la diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad, y de género, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. Todo ello, a fin de que el Consejo de Administración tenga una composición apropiada, diversa y equilibrada en su conjunto, que i) enriquezca el análisis y el debate, ii) aporte puntos de vista y posiciones plurales, iii) favorezca la toma de decisiones atendiendo a la naturaleza y complejidad del negocio, así como al contexto social y ambiental, iv) disfrute de la máxima independencia, y v) permita atender las exigencias legales y recomendaciones de buen gobierno en relación con la composición e idoneidad que deben reunir los miembros de las distintas Comisiones internas de supervisión del Consejo de Administración.

En particular, el Consejo de Administración de la Sociedad promueve el objetivo de presencia de Consejeras, así como de medidas que fomenten que la Sociedad cuente con un número significativo de altas directivas teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Sociedad.

El Consejo de Administración evalúa periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de esta Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existente en cada momento.

En particular, y con ocasión de la propuesta de reelección, ratificación y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración sometida a la Junta General de Accionistas 2022, tanto la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno como el Consejo de Administración verificaron el cumplimiento de la Política teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, la diversidad de conocimientos, formación, experiencia y edad.

3. Asimismo, en el proceso de selección de candidatos a Consejero se parte de un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración. Dicho análisis es llevado a cabo por el Consejo de Administración de la Sociedad, con el asesoramiento y previo informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

4. En caso de reelección o ratificación de Consejeros, el informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno contiene una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo satisfactoriamente.

5. El informe o propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se publica al convocar la Junta General de Accionistas a la que se somete la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

Por otro lado, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procuran, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes.

En relación con ello, todos los candidatos a Consejero de la Sociedad deben ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los Principios de Negocio Responsable de Telefónica.

Asimismo, como candidatos a Consejero se tienen en cuenta especialmente personas que cuenten con formación y experiencia profesional en materia de telecomunicaciones, tecnología, conocimiento de consumidor, conocimiento ESG, marketing, contabilidad, auditoría, gestión de riesgos -tanto financieros como no financieros-, y se valora la experiencia internacional y el liderazgo de equipos en multinacionales.

Por otro lado, y por lo que se refiere a la diversidad de género, la Compañía ha buscado deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional requerido. En este sentido, en cuanto al porcentaje que representan las mujeres Consejeras respecto del total de miembros del Consejo de Administración, la Compañía ha dado un salto cualitativo en este ámbito, habiendo pasado de un 11,11% en 2016 a un 33,33% en la actualidad.

Todas las medidas y procesos adoptados y convenidos por el Consejo de Administración y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, al objeto de facilitar incluir en el Consejo un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres, y de evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el nombramiento de Consejeras, han sido emprendidos y llevados a cabo por la Compañía.

Así, en la modificación llevada a cabo durante el año 2017 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de

Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª Carmen García de Andrés como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 9 de junio de 2017.

Igualmente, en el año 2018, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª María Luisa García Blanco como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de junio de 2018.

Por su parte, en el año 2019, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª Claudia Sender Ramírez y a Dª Verónica Pascual Boé como Consejeras independientes de Telefónica. Dichos nombramientos fueron ratificados por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de junio de 2020, en la que a su vez ambas fueron nombradas Consejeras por el plazo estatutario de 4 años.

Por último, en el año 2021, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a Dª María Rotondo Urcola como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de abril de 2022, en la que fue nombrada Consejera por el plazo estatutario de 4 años.

Asimismo, debe señalarse que los mismos criterios y principios que la Compañía aplica en el proceso de selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración son aplicados igualmente para la designación de los Consejeros que forman parte de las distintas Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía, así como, en lo que atañe a la diversidad de género, a la designación de Altas Directivas, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Compañía.

En este sentido, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó en el ejercicio 2021 el cumplimiento de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros con ocasión del nombramiento de Dª María Rotondo Urcola como Consejera y del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Consejo de Administración.

Igualmente, el cumplimiento de la referida Política fue verificado con ocasión de la propuesta de reelección, ratificación y nombramiento de Consejeros sometida y aprobada por la Junta General de Accionistas de 8 de abril de 2022.

Con ocasión de la referida propuesta de reelección, ratificación y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración, se facilitó información a los accionistas sobre los criterios y los objetivos de diversidad en los informes elaborados por el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

A este respecto, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno comprobó que, en el proceso de preparación y aprobación de las propuestas de reelección, ratificación y nombramiento de Consejeros que se elevaron a la Junta General de Accionistas de 2022, se dio cumplimiento a lo dispuesto en la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, siguiendo un procedimiento adecuado y riguroso para asegurar que las propuestas que se formularon, según correspondía, por el Consejo de Administración (en relación con las propuestas que afectaban a Consejeros no independientes, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno) o por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (en relación con las propuestas que afectaban a Consejeros independientes), eran en el mejor interés de la Sociedad.

Por último, y en cuanto a la evaluación del desempeño, el Consejo de Administración realiza una evaluación anual de su funcionamiento y del de sus Comisiones, valorando especialmente la aplicación, en la composición y competencias del Consejo de Administración, de los distintos aspectos de diversidad recogidos en la citada Política, así como el desempeño del Presidente del Consejo de Administración, del primer Ejecutivo de la Sociedad, y de los distintos Consejeros, prestando especial atención a los responsables de las distintas Comisiones del Consejo, y adoptando las medidas oportunas para su mejora. Dicha evaluación se lleva a cabo, cada 3 años, con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En este sentido, y tal como se indica al final de este apartado bajo el título "Evaluación del Consejo y de sus Comisiones", para el proceso de evaluación del ejercicio 2020 se contó con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder.

La Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros es pública y puede consultarse en la página web corporativa (www.telefonica.com).

Procedimiento de selección, nombramiento, reelección y cese de consejeros

Selección y nombramiento

Como ya se ha señalado, los Estatutos Sociales de Telefónica prevén que el Consejo de Administración esté compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de

veinte miembros, que serán designados por la Junta General. En concreto, en la Junta General de Accionistas de 8 de abril de 2022 se fijó el número de miembros del Consejo de Administración en quince de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29 de los Estatutos Sociales.

Los Consejeros ejercerán su cargo durante un plazo máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración máxima. Con carácter provisional, el Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales, puede cubrir las vacantes existentes mediante cooptación.

En este sentido, hay que señalar que, en determinadas ocasiones en que resulta indispensable por haberse producido vacantes con posterioridad a la celebración de la Junta General de Accionistas, se procede, de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, a su nombramiento por cooptación, sometiéndose a ratificación en la primera Junta General de Accionistas que se celebre.

Por lo demás, y en todo caso, las propuestas de nombramiento de Consejeros deberán respetar lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía y estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de los Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta. En todo caso, las propuestas deberán ir acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

En relación con ello, y de acuerdo con las competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ésta deberá evaluar las competencias, conocimientos y experiencias requeridas en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

En cuanto a esto último, y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 del Reglamento del Consejo de Administración, no podrán ser nombrados Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo. A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio Consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados. Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno deberá elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros Independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas. Igualmente, deberá informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

Igualmente, el carácter de cada Consejero se explicará por el Consejo de Administración ante la Junta General de Accionistas que deba efectuar o ratificar su nombramiento. Asimismo, dicho carácter se revisará anualmente por el Consejo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, dando cuenta de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En todo caso, y en los supuestos de reelección o ratificación de Consejeros por la Junta General, el informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno o, en el caso de Consejeros independientes, la propuesta de dicha Comisión, contendrá una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo.

El Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros Independientes.

El Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad respecto a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad, los conocimientos, la formación y experiencia profesional, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

En relación con ello, y como ya se ha señalado, el Consejo de Administración aprobó, en su reunión de 25 de

noviembre de 2015, una Política de Selección de Consejeros que, con fecha 13 de diciembre de 2017, fue actualizada para incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros. Asimismo, con fecha 16 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración aprobó una actualización de dicha Política para incorporar las últimas exigencias normativas y, en concreto, adaptarla a lo dispuesto por las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en materia de diversidad.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificará anualmente el cumplimiento de la Política de diversidad del Consejo y selección de Consejeros y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en aquellos otros documentos que se estime oportuno. Además, el Consejo de Administración evaluará periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de la Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existentes en cada momento, y se incluirá en el Informe Anual de Gobierno Corporativo una descripción detallada de la Política, así como de los objetivos fijados al respecto y los resultados obtenidos. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno podrá proponer al Consejo de Administración las actualizaciones y propuestas de mejora de la Política que considere convenientes.

Reelección

Los Consejeros de la Compañía pueden ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración a la inicial.

Al igual que las de nombramiento, las propuestas de reelección de Consejeros deben estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta.

Cese o Remoción

Los Consejeros cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados o cuando así lo acuerde la Junta General en uso de las atribuciones que tiene legalmente conferidas.

Cuando un Consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, ya sea por dimisión o por acuerdo de la Junta General de Accionistas, deberá explicar en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo de Administración, de manera suficiente, las razones de su cese o, en el caso de Consejeros no Ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la Sociedad publicará a la mayor brevedad posible el cese, incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el Consejero.

El Consejo de Administración no propondrá el cese de ningún Consejero Independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el Consejero hubiera incumplido los deberes inherentes a su cargo.

También podrá proponerse el cese de Consejeros Independientes de resultas de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la Sociedad.

Asimismo, conforme al artículo 12 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, en su caso, y en función de las circunstancias, la correspondiente dimisión en los siguientes supuestos:

a. Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como Consejero o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.

b. Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos por la Ley.

c. Cuando resulten gravemente amonestados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno por haber incumplido alguna de sus obligaciones como Consejeros.

Asimismo, los Consejeros deberán informar cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia Sociedad, que puedan perjudicar al crédito o reputación de ésta y, en particular, cuando aparezcan como investigados en cualquier causa penal, en cuyo caso los Consejeros deberán informar asimismo de sus vicisitudes procesales. El Consejo de Administración, habiendo sido informado o habiendo conocido de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en este párrafo, examinará el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decidirá, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, las medidas a adoptar, entre ellas, la petición de dimisión de dicho Consejero, que éste deberá aceptar, o la propuesta de cese a la siguiente Junta General. De ello se informará en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la Sociedad deba difundir, de resultar procedente, en

el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

En este sentido, y en cumplimiento de lo dispuesto en el referido artículo 12.3 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejero D. Isidro Fainé Casas informó a Telefónica sobre su situación procesal, en relación con el Procedimiento Abreviado número 96/2017 ante el Juzgado Central de Instrucción número 6 de la Audiencia Nacional, y del que se informó en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de 2021. A este respecto, se hace constar que, en enero de 2023, la Audiencia Nacional confirmó el archivo de la causa.

Ni los Estatutos Sociales ni el Reglamento del Consejo establecen ningún límite a la edad de los Consejeros.

Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración

D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ



Presidente Ejecutivo

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1963 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, estudió igualmente Ciencias Económicas en la Université Libre de Bruselas y cuenta con un International Management Programme (IMP) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Obtuvo además un Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid.

Experiencia: Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987, antes de incorporarse a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. en 1988. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portland (CEMEX) como responsable del departamento de Relaciones con Inversores y Estudios. En 1996 fue nombrado Director Financiero para España, y en 1998, Director General de Administración y Finanzas del Grupo CEMEX en Indonesia y miembro del Consejo de Administración de CEMEX Asia Ltd. Se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 1999 como Director General de Finanzas de Telefónica Internacional, S.A.U., y en septiembre de ese mismo año pasó a ocupar el cargo de Director General de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002 fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica Internacional, S.A.U.; en julio de 2006, Director General de Telefónica Latinoamérica; y en marzo de 2009, Presidente de Telefónica Latinoamérica. En septiembre de 2011 pasó a ocupar el cargo de Presidente Ejecutivo de Telefónica Europa. Y en septiembre de 2012 fue nombrado Consejero Delegado de Telefónica, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde julio de 2006, y, desde el 8 de abril de 2016 es Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente de Fundación Telefónica, Patrono de Fundación Profuturo, miembro del Consejo Asesor de SEAT, S.A., Consejero de VMED 02 UK Ltd, Presidente del Consejo de la GSMA y miembro del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa".

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Presidente).

D. ISIDRO FAINÉ CASAS



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 1994.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1942 en Manresa, España.

Estudios: Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona, ISMP en Business Administration por la Universidad de Harvard y Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras y de la Real Academia Europea de Doctores.

Experiencia: Inició su carrera profesional en banca como Director de Inversiones en el Banco Atlántico, en 1964, para posteriormente, en 1969, incorporarse como Director General del Banco de Asunción en Paraguay. A continuación, regresó a Barcelona para ocupar diferentes cargos de responsabilidad en varias entidades financieras: Director de Personal de Banca Riva y García (1973), Consejero y Director General de Banca Jover (1974) y Director General de Banco Unión (1978). En 1982 se incorporó a la Caixa como Subdirector General, ocupando diversos cargos de responsabilidad. En abril de 1991 fue nombrado Director General Adjunto Ejecutivo y en 1999, Director General de la entidad, cuya presidencia asumió en junio del 2007 hasta junio de 2014. Fue Presidente de CaixaBank desde 2011 hasta su renuncia como miembro del Consejo de Administración en 2016. Asimismo, fue Presidente de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2018 cuando fue nombrado Presidente de Honor, y fue Consejero de Suez, S.A. desde octubre de 2014 hasta octubre de 2020.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa", Presidente del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Criteria Caixa, S.A.U., y de Caixa Capital Risc SGEIC, S.A.; Presidente del Consejo de Administración de Inmo Criteria Caixa, S.A.U.; Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited; Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y del World Savings Bank Institute (WSBI); Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG); Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma; Vicepresidente de la Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras, y Fundador del Círculo Financiero; y miembro de los Patronatos del Museo Nacional del Prado y de la Fundación Carlos Slim.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente).

D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Burgos, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto, y Profesor, durante nueve años, en dicha universidad.

Experiencia: Entre los años 1975 y 1982, fue Director Financiero de la Sociedad Anónima de Alimentación (SAAL). Desde esa fecha, y hasta su incorporación al Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, ocupó el cargo de Director Financiero de Sancel-Scott Iberica. En 1985, ingresó en Banco Bilbao como Director de Inversión de Banca Corporativa. Posteriormente, de enero a abril de 1993, fue Coordinador Ejecutivo de Banco Español de Crédito, S.A. En el año 1998, fue nombrado Director General del Grupo Industrial, y en el año 1999, miembro del Comité de Dirección del Grupo BBV. Ha sido Consejero, entre otras sociedades, de Repsol, Iberia y Corporación IBV, Ibermática, S.A. y Vicepresidente de Bolsas y Mercados Españoles (BME). En el año 2002, fue nombrado Director General de Banca Mayorista y de Inversiones y Miembro del Comité Directivo de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Consejero de Arteche Lantegi Elekartea, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR



Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1951 en Isaba (Navarra), España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales por la Universidad del País Vasco, y Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social en la Facultad de Ciencias Económicas de Bilbao de la UPV, durante varios años.

Experiencia: Ha sido Consejero y Director General de Allianz-Ercos, y Director General del Grupo BBVA (Responsable de los Negocios Mayoristas: Banca de Inversiones Global, Banca Corporativa Global, Banca de Empresas, Banca de Administraciones, Banco de Crédito Local, Gestión de Activos, Banca en Europa, Seguros y Previsión, E-Business y el Grupo Industrial e Inmobiliario). También ha sido miembro del Consejo de Administración de Banco Sabadell (Vicepresidente), de Repsol, S.A., ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., del Banco Guipuzcoano, S.A. (Presidente), del Grupo Empresarial ENCE, S.A., de Sevillana de Electricidad, S.A., de Hidroeléctrica del Cantábrico, de Metrovacesa y de Abertis Infraestructuras, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., de Dragados, S.L. y de Calcinor, S.L. Asimismo, es Patrono de la Fundación Novia Salcedo, y Consejero Asesor de la Deusto Business School y del McKinsey Advisory Council.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Asimismo, es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Presidente), y Comisión de Auditoría y Control (Vocal).

D. ÁNGEL VILÁ BOIX



Consejero Delegado

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya en Barcelona, y MBA por la Columbia Business School donde estudió con una beca Fulbright La Caixa.

Experiencia: Se incorporó a Telefónica en 1997, asumiendo sucesivamente los cargos de Controller del Grupo, de CFO de Telefónica Internacional, de Director de Desarrollo Corporativo, y de Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo. En 2015 fue nombrado Director General de Estrategia y Finanzas. Antes de su incorporación a Telefónica desarrolló su carrera profesional en Citigroup, McKinsey&Co, Ferrovial y Planeta. En el sector financiero fue miembro del Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), y del Advisory Panel de Macquarie MEIF Infrastructure Funds.

En el sector TMT (Technology, Media and Telecom), fue Presidente de Telefónica Contenidos, Vicepresidente de Telco Spa (Italia), y miembro del Consejo de Endemol, de Digital +, de Atento, de Telefónica Czech, de CTC Chile, de Indra SSI, y de Terra Lycos.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Patrono de Fundación Telefónica, y es Consejero de VMED 02 UK Ltd.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal).

D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1965 en Manresa, España.

Estudios: Licenciado y Doctor en Física por la Universidad Complutense de Madrid. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación y Comunicación Cuántica.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, cabe destacar que ha sido: Profesor Titular de Universidad, Departamento de Física Aplicada, Universidad de Castilla La Mancha (1991-1996) y Profesor, Institut für Theoretische Physik, Leopold Franzens Univesität Innsbruck (1996-2001). Asimismo, entre otras actividades, ha pertenecido a juntas asesoras y comités científicos de varios centros internacionales de investigación, en Estados Unidos (Harvard, Maryland, MIT), Asia (Tsinghua, Singapur, Kyoto) y Europa (Suiza, Rusia), así como de la Fundación BBVA. También ha sido miembro del Consejo Editorial de varias revistas nacionales e internacionales de Física.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich (desde 2019); Director de la Escuela International Max Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas (desde 2016); *Honorarprofessor*, Universidad Técnica de Múnich (desde 2002); Director de la División de Teoría, Max Planck Institut für Quantenoptik; miembro de la sociedad Max Planck (desde 2001); Editor y Fundador de la Revista Quantum Information and Computation (desde 2001), y miembro del Comité Científico de la Fundación La Caixa.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech, y del Consejo Asesor de Seguridad de Telefónica Ingeniería de Seguridad.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. PETER ERSKINE



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Inglesa. Nacido en 1951 en Londres, Reino Unido.

Estudios: Licenciado en Psicología por la Universidad de Liverpool. Doctor Honoris causa por University of Reading.

Experiencia: Inició su carrera profesional en el área de Márketing en Polycell y en Colgate Palmolive. Trabajó durante varios años en el Grupo MARS, siendo nombrado posteriormente Vicepresidente europeo de Mars Electronics. En el año 1990, fue nombrado Vicepresidente de Marketing y Ventas de UNITEL. Entre los años 1993 y 1998 desempeñó diversos cargos directivos en BT, entre ellos: Consejero de BT Mobile y Presidente y Chief Executive Officer de Concert. En 1998 fue nombrado Director General de BT Cellnet. Posteriormente, en el año 2001, fue nombrado Consejero y Chief Executive Officer de O2, Plc. (actualmente denominada Telefónica Europe, Plc.). En el año 2006 pasó a ser Presidente de esta sociedad, hasta el 31 de diciembre de 2007, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. En enero de 2009 se incorporó al Consejo de Ladbrokes Plc. como Consejero no ejecutivo, siendo nombrado Presidente en mayo de 2009. En diciembre de 2015 cesó en el ejercicio de dicho cargo, habiendo desempeñado un papel principal en la fusión de Ladbrokes PLC con Gala Coral Group. Fue miembro del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG. desde mayo de 2016 hasta diciembre de 2021.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente de la Organización benéfica BRAINSTORM, que se centra en financiar la investigación de tumores cerebrales. Asimismo, es Consejero de VMED 02 UK Ltd.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Estrategia e Innovación (Presidente) y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1962 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, ICADE.

Experiencia: Se incorporó a PricewaterhouseCoopers en 1985, siendo promovida a Directora en 1995, y a Socia de la firma en 2000. Desde entonces, ocupó varios cargos de responsabilidad en Landwell-Abogados y Asesores Fiscales, y en el Área Jurídico Fiscal de PwC. Especializada en asesoramiento a grandes empresas, ha sido representante de la firma española en el Grupo Internacional de especialistas en Imposición Indirecta, durante más de 6 años. Desde 1998, su ámbito de trabajo ha sido fundamentalmente el asesoramiento a empresas multinacionales implantadas en España con fuerte implicación internacional. Ha sido profesora de Fiscalidad Internacional en ESADE y miembro de la Asociación Española de Asesores fiscales. Desde 2004 hasta 2007, ha sido Socia Directora del Grupo de Gran Consumo, Distribución, Industria y Servicios de Madrid con más de 30 especialistas en los diversos ámbitos jurídicos y tributarios. Asimismo, entre los años 2005 y 2007, ha sido responsable del programa Diversidad, Women in PwC. Desde 2013 hasta abril 2017, ha sido Presidenta de la Fundación Youth Business Spain. Ha sido miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Vocal del Patronato de la Fundación Tomillo desde 2006, asumiendo la Dirección General de esta entidad en marzo de 2008, y la Presidencia Ejecutiva en 2014. Desde junio de 2011, es Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo. Es miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Somos F5 y de la Fundación Xavier de Salas. Co-Fundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser desde diciembre 2018. Asimismo, colabora como mentora en programas de desarrollo profesional de mujeres.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1965 en Córdoba, España.

Estudios: Licenciada en Derecho por la Universidad de Córdoba (España).

Experiencia: Abogado del Estado (promoción de 1992) en excedencia desde octubre de 2013. Fue Subdirectora General de Constitucional y Derechos Humanos, y Abogado del Estado-Jefe del Departamento de Constitucional y Derechos Humanos. Agente del Reino de España ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Coordinadora - Jefe de la Delegación de España ante diversos Comités de Naciones Unidas en Ginebra (2002-2013). Asimismo, destacan las siguientes actividades: Secretaria del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias del Norte (SEIASA DEL NORTE), y de su Comisión de Auditoría y Control (1999- 2010); Consejera de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias (SEIASA) (2010-2013); Consejera de la Sociedad Estatal de Aguas de la Cuenca del Norte (ACUANORTE) (2009-2012) y de la Sociedad Estatal de Aguas de las Cuencas de España (AcuaEs) (2012-2013); y Actividades de coordinación y cooperación en la promoción y defensa de los Derechos Humanos en Uruguay (2006), Colombia (2007 y 2008), Chile (2009) y Guatemala (2010).

Otros cargos relevantes: Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco, siendo las principales áreas de actividad del despacho: administrativo y constitucional, asesoramiento y defensa técnica de entidades de crédito, procesal civil y mercantil, y arbitraje (Árbitro en la Corte Española de Arbitraje, en la Corte de Arbitraje de Madrid y en la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje -CIMA-). Consejera de Ibercaja Banco, S.A. Vocal de la Comisión de Gobierno y de Control de CIMA. Presidenta del Comité de Expertos de 65YMAS.COM.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Presidente), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. PETER LÖSCHER



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Austriaca. Nacido en 1957 en Villach, Austria.

Estudios: Licenciado en Economía en la Universidad de Economía de Viena, y en Administración de Empresas en la Universidad China de Hong Kong. MBA en la Universidad de Economía de Viena, y Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan y Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava.

Experiencia: Ex-Presidente del Consejo de Supervisión de OMV AG (Austria). Desde marzo de 2014 a marzo de 2016, fue CEO de Renova Management AG (Suiza). Ex-Presidente y Consejero Delegado de Siemens AG. Con anterioridad, fue Presidente de Global Human Health, miembro del Consejo Ejecutivo de Merck & Co., Inc., Consejero Delegado de GE Healthcare Bio-Sciences, miembro del Consejo Ejecutivo Corporativo de GE, Director de Operaciones y miembro del Consejo de Amersham Plc. Ocupó puestos jerárquicos de liderazgo en Aventis y Hoechst. Asimismo, desempeñó el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Fundación Siemens. Igualmente, ha sido Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG hasta abril de 2022.

Otros cargos relevantes: Actualmente es miembro del Consejo de Supervisión de Royal Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, (Suiza), y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.

Asimismo, es miembro emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur y miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Presidente del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG (desde abril de 2020).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Auditoría y Control (Presidente), y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Española y francesa. Nacida en 1979 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Administración de Empresas (MBA) en el Collège des Ingénieurs de Paris y Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Asimismo, cuenta con diversos estudios de postgrado en INSEAD, Stanford, y Harvard Business School.

Experiencia: Es una emprendedora que ha liderado durante 18 años un Grupo de empresas vinculadas a la transformación digital que encabezaba ASTI Mobile Robotics Group, basada en España, Francia, Alemania y Estados Unidos. Desde agosto de 2021, ASTI Mobile Robotics Group se integró en ABB Robotics y pasó a ocupar el puesto de Gerente Global de Robótica Móvil Autónoma hasta enero de 2023. Inició su carrera profesional a nivel internacional en el Departamento de Dirección Estratégica de Recursos Humanos del Grupo industrial multinacional Bouygues. En 2004, se incorporó a la compañía familiar ASTI, habiendo ocupado diferentes puestos en la Dirección de dicha compañía. A finales de 2006 ocupó su Dirección General y, en 2008, optó por la adquisición de la citada compañía. Con anterioridad, ha desempeñado diversos cargos, destacando, entre otros: Promotora y Fundadora de Digital Innovation Hub de Burgos, a través de ASTI de DIHBU (2018); Presidenta del Grupo de Trabajo de Industria 4.0 de la Junta de Castilla y León (2016-2018); Presidenta de la Comisión de Industria 4.0 y Vicepresidenta de Desarrollo de Talento de AMETIC (2016-2018); Miembro del Consejo Asesor de la Agencia Calidad del Sistema Universitario (2015-2016); Miembro del Consejo Asesor de EAE Business School (2015-2016); Miembro del Consejo Rector de APD Castilla y León (2014-2015); Miembro de la Junta Directiva de Empresa Familiar Castilla y León (2001-2013).

Otros cargos relevantes: Es Presidenta de Fundación ASTI Tecnología y Talento y Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). En la actualidad, lidera ALBP Corp.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1958 en Valladolid, España.

Estudios: Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra).

Experiencia: Desde julio de 2016 y hasta diciembre de 2021 ha sido Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A. Desde abril de 2018 hasta abril de 2021 ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles de Argentina, S.A. Desde julio de 2020 hasta mayo de 2021 ha sido miembro del Consejo de Administración de Pegaso PCS, S.A. de C.V. (México). Desde septiembre de 2016 hasta julio de 2020, ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles México, S.A. Desde septiembre de 2014 hasta marzo de 2016, ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U. Desde julio de 2006 hasta el 19 de noviembre de 2014, ha sido Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras. Desde 2008 hasta 10 de mayo de 2018, ha sido Consejero de Telefónica Argentina, S.A. Desde diciembre de 2008 hasta diciembre de 2012, ha sido Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. Desde junio de 2004 a diciembre de 2007, ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Asimismo, ha sido Adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts, Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo, Secretario General de la Unión de Consumidores de España (UCE), Consejero Delegado de la Revista Ciudadano, y Secretario General de las Juventudes Socialistas y Miembro de la Ejecutiva del PSOE. También ha desempeñado los siguientes cargos y responsabilidades: Consejero de Túnel del Cadí, Presidente de la Patronal Pan y Bollería Marca (COE), Consejero de Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ), Consejero del Grupo Panrico, Presidente del Observatorio de la Distribución Comercial del Ministerio de Comercio y Turismo, Miembro del Consejo Económico y Social y de su Comisión Permanente, y Consejero de Tabacalera, S.A.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Telefônica Brasil, S.A., y de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. Asimismo, es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Hispanoamérica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Presidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-3), Madrid.

Experiencia: Comenzó su carrera profesional ocupando diferentes posiciones en el Grupo Gonvarri, como Director de Desarrollo Corporativo y posteriormente como Consejero Delegado. En 1997 creó Gestamp Automoción, y desde entonces ha sido su Presidente Ejecutivo conformando con el tiempo lo que hoy es el Grupo Gestamp, un líder global en componentes metálicos para la industria de la automoción. Asimismo, ha sido miembro del Consejo de Administración de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM), y Presidente de la Fundación Endeavor en España.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción. Adicionalmente es miembro del Consejo de Administración de CIE Automative y de Wallbox, N.V. Además, forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables, e Inmobiliaria Acek. Asimismo, es Presidente de SERNAUTO (Asociación Española de Proveedores de Automoción) y de la Fundación Consejo España-China.

Dª MARÍA ROTONDO URCOLA



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2021.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Ha recibido formación complementaria en diversas Instituciones como ESG Academy/Foretica, IESE, IC-A, EEC, IMD, NYU, Harvard, Boston College, entre otros.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, durante sus últimos 10 años en el Banco Santander (2006-2016), fue Responsable Global del Sector de Telecomunicaciones, Media y Tecnología en Santander Global Banking and Markets. Anteriormente (1989-2006), en Santander Investment Sociedad de Valores y Bolsa, fue Analista de inversiones especializada en varios sectores, en particular, en el sector de telecomunicaciones, Macroeconomista, y Directora de Análisis Europa. También ha sido formadora interna en el Banco Santander, además de ser conferenciante en diversos foros y colaborar con varias publicaciones (Fide Monedas digitales en 2020, Gaptel, otros). Asimismo, ha sido Consejera independiente de Indra (2017-2020). Ha participado en el Consejo Asesor del Instituto de Empresa (IE) "Transformation with Purpose", y de Hotelab.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Consejera independiente de CACEIS Bank Spain y Santander CACEIS Latam Holdo (desde 2019), y Consejera independiente de Libertas 7. Asimismo, imparte clases de Comunicación de Operaciones Especiales en el Máster de Relaciones con Inversores en Bolsas y Mercados (BME). Asimismo, es Co-Directora y profesora en el Programa de Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) SYCA, donde imparte clases en materia de gobierno corporativo y sostenibilidad.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal) y Comisión de Auditoría y Control (Vocal).

Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Brasileña. Nacida en 1974 en São Paulo, Brasil.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo y Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School en Boston.

Experiencia: Ha desempeñado diversos cargos, entre otras, en las siguientes entidades: (i) Consejera de Yduqs University, antiguamente conocida como Estácio (2019-2021); (ii) Latam Airlines Group: Vicepresidenta de Clientes (2017-2019), CEO de LATAM Brasil (2013-2017), Vicepresidenta LATAM Brasil (2011-2013); (iii) en Whirlpool, S.A.: Vicepresidenta de Marketing (2009-2011), Directora Divisional de Marketing (2007-2009), y Gerente de Planificación Estratégica (2005-2007); y (iv) en Bain & Company Brasil: Consultora especializada en Estrategia (1998-2005).

Otros cargos relevantes: Actualmente es Consejera de Holcim Ltd (desde 2019); Consejera de Gerdau, S.A. (desde 2019); Consejera de Amigos do Bem (desde 2017), ONG brasileña dedicada a la erradicación de la pobreza en la zona Noroeste de Brasil; Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A. (desde 2021); y Consejera de Metalúrgica Gerdau, S.A. (desde 2021).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro de los Consejos Asesores de Telefónica Tech y de Telefónica Hispanoamérica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

Funciones y Funcionamiento del Consejo de Administración

Funciones Generales del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Sociedad, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos Sociales, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la ley o los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración no puede delegar aquellas facultades que la ley o los Estatutos Sociales reserven a su exclusivo conocimiento, ni aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de su función básica de supervisión y control, ni las delegadas a su favor por la Junta General de Accionistas salvo que expresamente se hubiera autorizado la subdelegación.

En concreto, el Consejo de Administración no podrá delegar en ningún caso las siguientes facultades:

a) La supervisión del efectivo funcionamiento de las Comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los Directivos que hubiera designado.

b) La determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

c) La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en la ley, en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

d) Su propia organización y funcionamiento.

e) La formulación de las Cuentas Anuales y su presentación a la Junta General.

f) La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.

g) El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.

h) El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las

condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.

i) Las decisiones relativas a la remuneración de los Consejeros, dentro del marco estatutario y de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General.

j) La convocatoria de la Junta General de Accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.

k) La política relativa a las acciones propias.

l) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.

m) La aprobación del plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad y la política de dividendos.

n) La determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.

o) La determinación de la política de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo; su organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio Reglamento.

p) La aprobación de la política de comunicación, contactos e implicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, incluyendo la política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa.

q) La aprobación de la política de diversidad del Consejo de Administración y selección de Consejeros.

r) La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la Sociedad periódicamente.

s) La definición de la estructura de su Grupo de sociedades.

t) La aprobación de las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

u) La aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la Sociedad y su Grupo.

v) La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones vinculadas en los términos establecidos en el artículo 39 del Reglamento del Consejo, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

El Consejo de Administración de la Sociedad podrá delegar la aprobación de las operaciones entre sociedades que formen parte de su Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado, así como las operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, determinado conforme a las reglas de cálculo previstas en la Ley.

En cualquier caso, cuando concurran circunstancias de urgencia, debidamente justificadas, se podrán adoptar las decisiones correspondientes a los asuntos anteriores por los órganos o personas delegadas, debiendo ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión.

Distribución de cargos y funciones

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha implantado una estructura de gobierno corporativo que garantiza que cumple sus funciones y responsabilidades de manera efectiva.

Esta estructura se configura, básicamente, de la siguiente manera:

- **Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer) - D. José María Álvarez-Pallete López**

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de primer ejecutivo de la Compañía, correspondiéndole la efectiva dirección de los negocios de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

En cuanto Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer), tiene delegadas expresamente a su favor todas las facultades y competencias del Consejo de Administración, excepto las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración que, en su artículo 5.4 establece las competencias que el Consejo de Administración se reserva con carácter indelegable. Además de la citada delegación de facultades, el Presidente de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

- **Consejero Delegado (Chief Operating Officer) - D. Ángel Vilá Boix**

El Consejero Delegado (Chief Operating Officer) tiene delegadas a su favor aquellas facultades del Consejo de Administración vinculadas a la conducción del negocio y al desempeño de las máximas funciones ejecutivas sobre todas las áreas de negocio de la Compañía, salvo las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración. Además de la citada delegación de facultades, el Consejero Delegado de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

- **Consejero Independiente Coordinador (Lead Independent Director) - D. José Javier Echenique Landiríbar**

El Consejero Independiente Coordinador desempeña, entre otras, las siguientes funciones y cometidos:

a) Coordina la labor de los Consejeros Externos en defensa de los intereses de todos los accionistas de la Sociedad, se hace eco de las preocupaciones de dichos Consejeros, y los reúne cuando lo estima conveniente.

b) Solicita del Presidente del Consejo la convocatoria del Consejo de Administración cuando proceda con arreglo a las normas de Buen Gobierno.

c) Solicita la inclusión de determinados asuntos en el Orden del Día de las reuniones del Consejo de Administración ya convocadas.

d) Dirige la evaluación por el Consejo de Administración de su Presidente.

e) Preside el Consejo de Administración en ausencia del Presidente y de los Vicepresidentes.

f) Mantiene contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

g) Coordina el plan de sucesión del Presidente.

- **Secretario General y del Consejo de Administración - D. Pablo de Carvajal González**

El Secretario del Consejo de Administración auxilia al Presidente del Consejo en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento del Consejo de Administración ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesarias, conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones del Consejo de Administración y dar fe de los acuerdos del mismo.

Asimismo, el Secretario del Consejo cuida de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo de Administración, de su conformidad con los Estatutos Sociales, con los Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, y de que tengan presentes las recomendaciones de buen gobierno asumidas por la Sociedad y vigentes en cada momento.

El Secretario del Consejo es, además, el Secretario General de la Sociedad. D. Pablo de Carvajal González es también el Director Global de Regulación de Telefónica y Responsable del área de Seguridad.

El Consejo de Administración cuenta también con un Vicesecretario, D. Antonio García-Mon Marañés, que asiste al Secretario y le sustituye en el desempeño de sus funciones en caso de ausencia o imposibilidad. El Sr. García-Mon es, además, Vicesecretario General y Director de los Servicios Jurídicos Corporativos.

Ni el Secretario ni el Vicesecretario del Consejo tienen la condición de Consejeros.

- **Comisiones del Consejo de Administración**

A 31 de diciembre de 2022 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen con detalle más adelante.

Funcionamiento del Consejo de Administración

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo, se prevé que el Consejo de Administración se reúna, de ordinario, una vez al mes y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime conveniente para el buen funcionamiento de la Compañía.

Durante el ejercicio 2022, el Consejo de Administración de Telefónica ha celebrado 14 reuniones, con una duración media de entre tres horas y media y cuatro horas y media, en función de los temas tratados. Asimismo, es de destacar que de estas reuniones, una de ellas corresponde a la sesión estratégica *off site* que el Consejo de Administración celebra para analizar anualmente la estrategia de la Compañía y su incidencia en el negocio que desarrolla el Grupo Telefónica.

Las reuniones del Consejo de Administración se han celebrado en formato mixto, dando fe el Secretario del Consejo de Administración en todas ellas, de la identidad de todos los asistentes.

La facultad de convocar el Consejo de Administración y de formar, en su caso, el Orden del Día de sus reuniones corresponde al Presidente del Consejo de Administración, quien deberá, no obstante, convocarlo cuando así se lo soliciten tres Consejeros con indicación de los temas a tratar.

El Consejo de Administración también podrá ser convocado por al menos un tercio de sus miembros indicando el Orden del Día, si, previa petición al Presidente del Consejo de Administración, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, así como los ponentes que se considere oportuno, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 27) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

Por otro lado, el Consejo de Administración quedará válidamente constituido cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros en ejercicio. Los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo de Administración y, cuando excepcionalmente no puedan hacerlo, procurarán que la representación que confieran a favor de otro miembro del Consejo de Administración incluya, en la medida de lo posible, las oportunas instrucciones. Los Consejeros no ejecutivos solo podrán delegar su representación en otro no ejecutivo. Dichas delegaciones podrán conferirse por carta, correo electrónico, o cualquier otro medio que asegure la certeza y validez de la representación, a juicio del Presidente del Consejo de Administración (artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, y artículo 34.4 de los Estatutos Sociales).

Por lo que se refiere a los acuerdos, se adoptarán en todo caso por mayoría absoluta de votos de los Consejeros concurrentes a la sesión, presentes o representados, salvo en los supuestos en que la ley, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración exijan para la validez de determinados acuerdos el voto favorable de un número mayor de Consejeros.

Comisiones del Consejo

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo se prevé la existencia de una Comisión Delegada del Consejo de Administración, con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Por otra parte, el Reglamento faculta al Consejo de Administración para constituir una o varias Comisiones consultivas o de control a las que se encomiende el

examen y seguimiento permanente de algún área de especial relevancia para el buen gobierno de la Compañía, o para el análisis monográfico de algún aspecto o cuestión cuya trascendencia o grado de importancia así lo aconseje. Dichas Comisiones no tienen la condición de órganos sociales, configurándose como instrumentos al servicio del Consejo de Administración, a quien elevan las conclusiones que alcancen en los asuntos o materias cuyo tratamiento este les haya encomendado.

A 31 de diciembre de 2022 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen a continuación.

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., consistiendo dicha modificación en: i) adaptar el Reglamento a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificadas en junio de 2020 que la Sociedad cumple íntegramente en la actualidad; ii) adaptarlo a determinadas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno no modificadas en junio de 2020 y que la Sociedad ya venía cumpliendo; e iii) incorporar algunos aspectos complementarios o precisiones técnicas. Entre otras cuestiones, se modificaron algunos aspectos relativos a la composición de las Comisiones, se ajustaron y asignaron nuevas funciones a la Comisión de Auditoría y Control, a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y se incluyó en el Reglamento la regulación expresa de la Comisión de Estrategia e Innovación.

En coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, acordó modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo respecto de la composición y las competencias atribuidas, respectivamente, a cada Comisión.

Igualmente, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., consistiendo básicamente dicha modificación en adaptarlo a las siguientes novedades introducidas por la Ley 5/2021: (i) la modificación del régimen de operaciones vinculadas aplicable a las sociedades cotizadas, estableciendo nuevas reglas para su aprobación y para reforzar su transparencia; (ii) la prohibición de nombrar Consejeros que sean personas jurídicas en sociedades cotizadas; y (iii) la revisión de los requerimientos para que la Comisión de Auditoría de una sociedad matriz desempeñe las funciones propias de la Comisión de Auditoría de sus sociedades dependientes que sean entidades de interés público (EIPs). En este contexto, se ajustaron algunas funciones de la Comisión de Auditoría y Control.

En coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, acordó modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración en relación con el catálogo de las funciones atribuidas a la Comisión de Auditoría y Control.

Por otro lado, y en cuanto a las reuniones celebradas por las Comisiones del Consejo de Administración, durante el ejercicio 2022, las reuniones de las Comisiones del Consejo de Administración se han celebrado en formato mixto, con la asistencia presencial y telemática de los Consejeros. En todas estas reuniones el Secretario de cada Comisión ha dado fe de la identidad de todos los asistentes.

De los asuntos tratados por las Comisiones, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo, se da cumplida cuenta al Consejo de Administración a fin de que éste tome conocimiento de dichos asuntos para el ejercicio de sus competencias. A este respecto, el Presidente de cada una de las Comisiones da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la respectiva Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

Por lo demás, y al igual que el propio Consejo de Administración, todas las Comisiones elaboran, al comienzo de cada ejercicio, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo de Administración, un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actuaciones a desarrollar para cada ejercicio en sus distintas áreas de acción.

Asimismo, todas las Comisiones elaboran una Memoria de Actividades (que en el caso de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se denomina Informe de Funcionamiento) en la que se contiene el resumen de las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio anterior, detallando los asuntos examinados y tratados en las reuniones celebradas, y reseñando aspectos relacionados con sus funciones y competencias, composición y funcionamiento.

Comisión Delegada

El Consejo de Administración tiene delegadas sus facultades y atribuciones, salvo aquellas legal, estatutaria y reglamentariamente indelegables, en una Comisión Delegada.

La Comisión Delegada proporciona al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones, en la medida en que se reúne con más frecuencia que éste.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 38 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión Delegada en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión Delegada estará compuesta por el Presidente del Consejo de Administración, una vez haya sido designado miembro de la misma, y por un número de vocales no inferior a tres ni superior a diez, todos ellos Consejeros, designados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración procurará que la Comisión Delegada cuente al menos con dos Consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente.

En todo caso, la designación o renovación de los miembros de la Comisión Delegada requerirá para su validez el voto favorable de, al menos, dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2022 y a la fecha de este Informe, la Comisión Delegada estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

b) Funcionamiento.

La Comisión Delegada se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente, celebrando de ordinario sus sesiones cada 15 días. Durante el año 2022 ha celebrado 15 sesiones, de una media de dos horas y treinta minutos de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Actuarán como Presidente y Secretario de la Comisión Delegada los que lo sean del Consejo de Administración, pudiendo asimismo ser designados uno o varios Vicepresidentes y un Vicesecretario.

La Comisión Delegada quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros concurrentes, presentes o representados, a la sesión, siendo dirimente el voto del Presidente en caso de empate en la votación.

c) Relación con el Consejo de Administración.

La Comisión Delegada informa puntualmente al Consejo de Administración de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus reuniones, estando a disposición de los miembros del Consejo copia de las actas de dichas sesiones (artículo 21.C) del Reglamento del Consejo).

Actuaciones más importantes durante el ejercicio.

Durante el ejercicio 2022, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha analizado y revisado, y ha deliberado y adoptado acuerdos (los cuales han sido ratificados por el Consejo de Administración de la Compañía), en algunas cuestiones relacionadas con, entre otros, los siguientes asuntos:

- El negocio que desarrolla el Grupo Telefónica: i) productos y servicios (Servicios Digitales, Innovación, Educación, Seguridad en el Hogar, Negocio B2C y B2B, etcétera), ii) evolución del negocio en los distintos países donde opera el Grupo Telefónica, y iii) tendencias de mercado.
- La situación regulatoria del sector de las telecomunicaciones (entre otros, modificaciones normativas y subastas de espectro).
- Operaciones corporativas y de financiación del Grupo Telefónica.
- Seguimiento del estado de la acción y de las circunstancias que influyen en su evolución.
- Otras cuestiones organizativas relacionadas con *People*, Sostenibilidad, Seguridad, etcétera.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía

Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 13 de diciembre de 2017, aprobó el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración).

Asimismo, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 29 y 30 de junio de 2021, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, para adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021 (al igual que el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, regulan la citada Comisión en los apartados siguientes. La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para Accionistas e Inversores: https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/

a) Composición.

La Comisión de Auditoría y Control estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros Externos o no Ejecutivos, y la mayoría de ellos, al menos, Consejeros Independientes. En la designación de sus Miembros en su conjunto y, de forma especial, de su Presidente, el Consejo de Administración tendrá en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. En su conjunto, los miembros de la Comisión tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenezca la Sociedad.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero Independiente, será nombrado de entre sus miembros y deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese.

A 31 de diciembre de 2022 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Auditoría y Control estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente

Por otro lado, todos los miembros de la Comisión de Auditoría y Control, que son Consejeros Independientes, poseen formación financiera, y han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias:

1) Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en ese proceso.

2) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

3) Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;

b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;

c) Proponer el presupuesto de ese servicio;

d) Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);

e) Revisar el informe anual de actividades;

f) Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y

g) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

4) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

5) Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión explicará con claridad en la Junta General el parecer de la Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

6) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.

En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará o determinará, al menos:

a) los tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad;

b) un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles;

c) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y

d) los sistemas de control interno e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

7) Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:

a) asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad;

b) participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y

c) velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

8) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

9) Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de este, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a esta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

10) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto 9) anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

11) Preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

12) Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

13) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera y el informe de gestión, que incluirá la información no financiera preceptiva que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; y

2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.

14) Informar sobre las operaciones vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

15) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

16) Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente, siempre que (a) se trate de sociedades íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, o (b) la asunción de dichas funciones haya sido aprobada por unanimidad por la junta de accionistas de la sociedad dependiente.

Lo dispuesto en los apartados 2), 9) y 10) se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

Mecanismos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos

Por lo que respecta a la independencia del auditor externo de la Compañía, y conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica (artículo 41), el Consejo de Administración ha establecido, a través de la Comisión de Auditoría y Control, una relación de carácter estable y profesional con el Auditor de Cuentas, con estricto respeto de su independencia.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control, como parte de sus competencias fundamentales (artículo 22 del Reglamento del Consejo y artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control), ha establecido y mantiene las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control recibe anualmente del auditor de cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas

entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Igualmente, la Comisión emite anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que expresa una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe se pronuncia, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control debe preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 22), la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía eleva al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación, recabando regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, el auditor externo tiene acceso directo a la Comisión de Auditoría y Control, participando habitualmente en sus reuniones, sin la presencia de miembros del equipo de gestión de la Compañía cuando esto pudiera ser necesario. En este sentido, y de acuerdo con las exigencias de la normativa estadounidense en esta materia, el Auditor Externo informa, al menos de forma anual, a la Comisión de Auditoría y Control, de las políticas y prácticas contables más relevantes seguidas en la elaboración de la información financiera y contable de la Compañía, de cualquier tratamiento contable alternativo dentro de los principios y prácticas contables generalmente aceptados que afecte a algún elemento relevante dentro de los estados financieros que haya podido ser discutido con el equipo de gestión, y, por último, de cualquier comunicación relevante entre el auditor y el equipo de gestión de la Compañía. Asimismo, y conforme a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento del Consejo de Administración, el auditor de cuentas mantiene anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa interna de la Compañía, y en línea también con las exigencias legales impuestas por las normativas española, europea y estadounidense, la contratación de cualquier servicio con el Auditor Externo de la Compañía cuenta siempre con la aprobación previa de la Comisión de Auditoría y Control. Además, esta contratación de servicios, distintos de los de la propia auditoría de cuentas, se realiza con estricto cumplimiento de la Ley de Auditoría de Cuentas, del Reglamento Europeo y de la Ley Sarbanes-Oxley publicada en los Estados Unidos y de su normativa de desarrollo. En este sentido, y con carácter previo a su contratación, la Comisión de Auditoría y Control analiza el contenido de los trabajos a realizar, valorando las situaciones que pueden suponer un riesgo para la independencia del Auditor Externo de la Sociedad, y en concreto, supervisa el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por ésta sobre el total de los ingresos de la firma auditora. En este sentido, la Compañía informa en su Memoria Anual, de acuerdo con las exigencias legales vigentes, de la remuneración al Auditor Externo de la Sociedad incluyendo los relativos a servicios de naturaleza distinta a los de auditoría.

En consecuencia, la Compañía ha implementado, en la práctica, las previsiones legales en esta materia conforme a lo señalado en los párrafos anteriores.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Auditoría y Control debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus Miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.

- El Presidente de la Comisión, a través del Secretario de la Comisión, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión de Auditoría y Control se reunirá, al menos, una vez al trimestre y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. En cualquier caso, la Comisión se reunirá, al menos, con ocasión de cada fecha de publicación de información financiera anual o intermedia, y, en estos casos, contará con la presencia del Auditor Interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del Auditor de Cuentas.

En este sentido, y por lo que se refiere a las reuniones mantenidas con el Auditor de Cuentas y con el Auditor Interno, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía, que establece que, para el adecuado desempeño de su función de supervisión, la Comisión debe conocer y entender las decisiones de la Dirección sobre la aplicación de los criterios más significativos y los resultados de las revisiones realizadas por la Auditoría Interna; manteniendo una comunicación fluida con el Auditor de Cuentas. De hecho, el Auditor externo ha intervenido en reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar los trabajos realizados, así como para aclarar, a requerimiento de la Comisión, aquellas cuestiones que se hayan podido suscitar relacionadas con las funciones asignadas a dicho Auditor externo. Asimismo, los miembros de la Comisión han mantenido reuniones separadamente con cada uno de estos interlocutores cuando así se ha estimado necesario, para llevar a cabo un seguimiento riguroso de la elaboración de la información financiera de la Compañía.

Durante el año 2022 ha celebrado 12 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones, la Comisión podrá requerir la asistencia a sus sesiones del Auditor de Cuentas, del responsable de Auditoría Interna, de cualquier Consejero, empleado o Directivo de la Sociedad, y de los expertos que estime convenientes.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión es precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

Igualmente, la Comisión tiene un Secretario, y cuenta con la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establece un Plan de Trabajo Anual.

Las reuniones son planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la misma, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los Miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin intervención en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2022 han estado relacionadas con las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Auditoría y Control ha realizado, entre otros, los siguientes trabajos:

- En materia financiera y no financiera: i) revisión de la información financiera de la Compañía (Cuentas Anuales e Informes de Gestión que incluye la información no financiera relativos a 2021, información financiera periódica trimestral y semestral del Grupo Telefónica y de las Entidades de Interés Público del Grupo respecto de las cuales esta Comisión ha asumido las funciones propias de su Comisión de Auditoría, y Medidas Alternativas de Rendimiento, incluidas en la Información Financiera de la Compañía); ii) revisión de aspectos financieros contables de operaciones corporativas; iii) revisión de los folletos informativos presentados por la Compañía ante los diferentes organismos supervisores (entre otros, Informe Anual 20-F y numerosos Folletos informativos para operaciones de financiación - acciones y deuda-); y iv) revisión de presentaciones monográficas sobre aspectos financieros y fiscales, y modificaciones en la normativa contable. Asimismo, la Comisión ha revisado la información no financiera y sobre diversidad elaborada por la Compañía, conforme a la normativa vigente.

- En relación con el auditor externo: i) propuesta de honorarios a percibir por PwC como Auditor de Cuentas para el ejercicio 2022, y ii) revisión de los trabajos de auditoría y revisiones limitadas realizadas por el auditor externo en relación a la mencionada información financiera.

- En materia de control interno: i) revisión de los trabajos realizados por Auditoría Interna sobre revisión de procesos transversales, investigaciones e inspecciones, y ii) revisión del sistema de gestión de riesgos.

- En materia de cumplimiento, las actividades realizadas por el área de Compliance, que incluye, entre otras, la

revisión y refuerzo del marco normativo de la Compañía, y el asesoramiento en materia de conflictos de interés, procesos globales de due diligence con las operaciones, y presentaciones específicas sobre aspectos o iniciativas puntuales del Programa de Cumplimiento de la Compañía.

- En materia de sostenibilidad, supervisión de determinados aspectos relacionados con la información no financiera, el cumplimiento de la normativa, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía.

- Otras cuestiones de interés, entre las cuales, destacan las siguientes: i) elaboración del Informe 2021 de la Comisión de Auditoría y Control sobre operaciones vinculadas; ii) elaboración del Informe mensual del Responsable del Equipo de Gestión de Autocartera de Telefónica, S.A. sobre operaciones de autocartera; iii) revisión de que la información financiera publicada en la página web de la Compañía está permanentemente actualizada, y coincide con la que ha sido formulada, en cada caso, por el Consejo de Administración, y publicada en la página web de la CNMV; iv) formación periódica para asegurar la actualización de conocimientos de los miembros de la Comisión; y v) elaboración del Informe de Funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 26 de junio de 2019, aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, regulan la citada Comisión en los términos que se recogen en los apartados siguientes. La versión vigente del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está disponible para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para Accionistas e Inversores: https://www.telefonica.com/es/accionistas-inversores/.

a) Composición.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador (*Lead Independent Director*) deberá ser miembro de la Comisión.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se designarán procurando que tengan en su conjunto los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar.

El Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero independiente, será nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2022 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

1) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido, asegurándose de que los Consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

2) Establecer un objetivo de representación para el género menos representado en el Consejo de

Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.

3) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.

4) Informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

5) Igualmente, informará las propuestas de nombramiento y separación del Secretario y, en su caso, del Vicesecretario del Consejo de Administración de la Sociedad, así como las propuestas de nombramiento, reelección y separación de los Consejeros de sus sociedades filiales.

6) Informar sobre las propuestas de nombramiento, y separación de los Altos Directivos de la Sociedad y de sus sociedades filiales.

7) Informar sobre las propuestas de nombramiento de los miembros de la Comisión Delegada y de las demás Comisiones del Consejo de Administración, así como la del respectivo Secretario y, en su caso, la del respectivo Vicesecretario.

8) Proponer al Consejo de Administración el nombramiento del Consejero Independiente Coordinador de entre los Consejeros independientes.

9) Organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo de Administración y sus Comisiones, incluyendo el desempeño y aportación de cada Consejero, así como la evaluación del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, bajo la dirección del Consejero Independiente Coordinador, conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración.

10) Informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración.

11) Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y, en su caso, hacer propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

12) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la retribución de los Consejeros y revisarla de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento del Consejo.

13) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos, y de los Altos Directivos de la Sociedad, así como las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual.

14) Comprobar la observancia y revisar periódicamente la política de retribuciones aplicada a los Consejeros y Altos Directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación.

15) Elaborar y proponer al Consejo de Administración un Informe Anual sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros.

16) Verificar la información sobre remuneraciones de los Consejeros y Altos Directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

17) Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta de la Sociedad vigentes en cada momento, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

18) Evaluar y revisar periódicamente el sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

19) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

20) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

21) Ejercer aquellas otras competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno en el Reglamento del Consejo de Administración.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.
- El Presidente de la Comisión, o, en su caso, el secretario de la misma, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de

miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión se reunirá, al menos, una vez al trimestre, y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se reunirá cada vez que el Consejo de Administración de la Sociedad o el Presidente del Consejo de Administración soliciten la emisión de algún informe o la formulación de alguna propuesta en el ámbito de sus competencias y siempre que, a juicio del Presidente de la Comisión, resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

Durante el año 2022 ha celebrado 12 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, la Comisión se reunirá con antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión debe ir precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

La Comisión tendrá un Secretario (que normalmente será el Secretario o el Vicesecretario del Consejo de Administración) y la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establecerá un Plan de trabajo anual.

Las reuniones deben ser planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la Comisión, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin que deban intervenir en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno consultará al Presidente del Consejo de Administración especialmente cuando trate materias relativas a los Consejeros Ejecutivos y Altos Directivos.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2022 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales o por normativa interna de Telefónica, S.A. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

a) Propuestas de nombramientos relacionadas con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y sus Comisiones.

   En relación con las propuestas a someter a la Junta General Ordinaria de la Compañía de 2022, la Comisión, en su reunión de 22 de febrero de 2022, adoptó los siguientes acuerdos:

   - Informar favorablemente la reelección, por un nuevo período de cuatro años, del Consejero D. José María Abril Pérez, con la categoría de Consejero Dominical, del Consejero D. Ángel Vilá Boix, con la categoría de Consejero Ejecutivo, y del Consejero D. Francisco Javier de Paz Mancho, con la categoría de Consejero Otro Externo.

   - Proponer la reelección, por un nuevo periodo de cuatro años, de la Consejera Dª María Luisa García Blanco, con la categoría de Consejera Independiente

   - Proponer la ratificación del nombramiento por cooptación y el nombramiento, por un periodo de cuatro años, como Consejera de Dª María Rotondo Urcola, con la categoría de Consejera Independiente.

b) Propuestas de nombramiento de Consejeros o Administradores en órganos de decisión de Sociedades Filiales o Participadas del Grupo Telefónica.

c) El régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos del Grupo Telefónica (remuneración fija y variable, y planes de acciones).

e) Planes de Acciones de Telefónica, S.A.

f) Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Remuneraciones 2021.

g) Elaboración del Informe de funcionamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno 2021.

Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales fue creada por el Consejo de Administración al amparo del

artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 24 del Reglamento del Consejo de Administración.

Con ocasión de la reforma del Reglamento del Consejo de Administración, realizada en diciembre de 2020, se ha adaptado la denominación de 'Comisión de Regulación' a la actual de 'Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales'.

a) Composición.
El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. La mayoría de sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos.

El Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2022 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente

b) Funciones.
Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Llevar a cabo, a través de su estudio, análisis y discusión, el seguimiento permanente de los principales asuntos de orden regulatorio que afectan en cada momento al Grupo Telefónica.

2) Servir de cauce de comunicación e información entre el equipo de dirección y el Consejo de Administración en materia regulatoria, y, cuando proceda, elevar al conocimiento de éste aquellos asuntos que se consideren relevantes para la Compañía o para cualquiera de las empresas de su Grupo y sobre los que sea necesario o conveniente adoptar una decisión o establecer una estrategia determinada.

3) Analizar, informar y proponer al Consejo de Administración los principios a los que debe acomodarse la política de Patrocinios y Mecenazgo del Grupo, realizar su seguimiento, así como aprobar individualmente aquellos patrocinios o mecenazgos cuyo importe o importancia excedan del umbral fijado por el Consejo, y deban ser aprobados por éste.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Durante el año 2022, ha celebrado 11 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales a lo largo del ejercicio 2022 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- Los asuntos regulatorios más relevantes para el Grupo Telefónica, reflejados en la Agenda Regulatoria; todo ello a nivel global y de la Unión Europea , por regiones (Europa y Latinoamérica), y por países. Las novedades más significativas, en relación con los asuntos más destacados de la mencionada Agenda Regulatoria, son objeto de actualización con ocasión de cada reunión, así como los documentos o informes específicos presentados a la Comisión, cuando el asunto o su situación así lo aconsejan.

- Actualización sobre las autorizaciones regulatorias de operaciones corporativas.

- El seguimiento continuado de la Política de Patrocinios y Mecenazgo, y las propuestas de patrocinio presentadas por la Dirección Global de Patrocinios de Telefónica, S.A.

- Los hitos institucionales más relevantes del Grupo Telefónica en lo que respecta a las Relaciones Institucionales de la Compañía.

Comisión de Estrategia e Innovación

La Comisión de Estrategia e Innovación fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y, desde que el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, aprobó la modificación del Reglamento del Consejo, se encuentra regulada en el artículo 26 del Reglamento del Consejo de Administración.

a) Composición.
El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. La mayoría de sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos.

El Presidente de la Comisión de Estrategia e Innovación es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2022 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Estrategia e Innovación estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Estrategia e Innovación tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Apoyar al Consejo de Administración en el análisis y seguimiento de la política estratégica del Grupo Telefónica, a nivel global.

2) Asesorar y proporcionar apoyo en todas las cuestiones relacionadas con la innovación, realizando un análisis, estudio y seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 9 reuniones celebradas durante el ejercicio 2022, la Comisión de Estrategia e Innovación ha analizado diversos asuntos relacionados, fundamentalmente, con el sector de las telecomunicaciones, en consonancia con la política estratégica del Grupo Telefónica y con su negocio.

Asimismo, la Comisión ha realizado un seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad

La Comisión de Sostenibilidad y Calidad fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración.

a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes.

El Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2022 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Tipología
Dª María Luisa García Blanco	Presidente	Independiente
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tendrá como mínimo las siguientes funciones:

1) Supervisar y revisar las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable de la Sociedad, que incluyen las materias medioambientales y sociales, velando por que estén orientadas a dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la Sociedad y a la creación de valor, y proponer al Consejo de Administración, en su caso, su actualización y modificación.

2) Promover una estrategia proactiva de relacionamiento con nuestros grupos de interés - clientes, inversores, proveedores, empleados y sociedad en general-, con el objetivo de definir los asuntos materiales para la Sociedad desde las perspectivas de riesgo y oportunidad.

3) Supervisar los análisis de impacto ligados a la estrategia de Negocio Responsable y la reputación, tanto desde el punto de vista del negocio como desde el punto de vista de impacto en la sociedad, y en particular los Derechos Humanos y el Medioambiente, así como las modificaciones legales, recomendaciones y mejores prácticas empresariales, con posible influencia significativa para el Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad y reputación.

4) Analizar, impulsar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas del Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales, entre los que se incluyen aspectos como comportamiento ético, Derechos Humanos, medioambiente y cambio climático, gestión responsable de la cadena de suministro, confianza digital y uso responsable de la tecnología, talento y diversidad, responsabilidad con el cliente, productos y servicios éticos y sostenibles y conectividad inclusiva, así como otras temáticas que se identifiquen como riesgos u oportunidades para la Sociedad en materia de sostenibilidad.

5) Supervisar que las prácticas de sostenibilidad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia fijada, y evaluar su grado de cumplimiento a través de - entre otros - índices de calidad, ESG, de medición de la reputación y de sostenibilidad, y en su caso, proponer recomendaciones para mejorar la gestión del Grupo Telefónica en este ámbito.

6) Velar por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores con transparencia frente a sus grupos de interés.

7) Conocer, junto con la Comisión de Auditoría y Control, el proceso de reporte de la información no financiera, en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, que incluye los aspectos y las materias detalladas en los apartados 2), 3) y 4) anteriores, conforme a los estándares internacionales de referencia, así como los riesgos relativos a dichas materias.

8) Cualesquiera otras relacionadas con las materias de su competencia y que le sean solicitadas por el Consejo de Administración o su Presidente.

En relación con estas funciones, y por lo que se refiere a las cuestiones relativas a sostenibilidad, Telefónica quiere ser un actor relevante en las comunidades en las que opera, internalizando en su estrategia y forma de operar los impactos de sus actividades en la sociedad y en el medioambiente. Su propósito, en este ámbito, es hacer el mundo más humano, conectando vidas, lo que implica que siempre está pendiente de cómo se puede contribuir a generar un impacto positivo a través de sus productos y servicios, teniendo mucho cuidado en minimizar cualquier impacto negativo que sus actividades pudiesen causar. Se trata de ser una compañía ética y responsable, y la estrategia y gobernanza de Telefónica reflejan esta preocupación.

Los Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable del Grupo conforman respectivamente el marco ético y la hoja de ruta en materia de sostenibilidad, y ambos son aprobados por el Consejo de Administración, así como las políticas más relevantes del Grupo en esta materia (ver las políticas de sostenibilidad en el capítulo Gobernanza y cultura de la sostenibilidad y en el subapartado de gobernanza de cada uno de los capítulos relativos a las principales temáticas de sostenibilidad). Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad supervisa la implementación del citado Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales.

El Plan de Negocio Responsable del Grupo detalla objetivos y proyectos en torno a la gestión de la Compañía en materia de sostenibilidad, lo que incluye, entre otros, el respeto de los Derechos Humanos, la responsabilidad con el cliente, los compromisos en materia de privacidad, la libertad de expresión e información, la seguridad, la gestión ética de la inteligencia artificial, la gestión responsable de la tecnología, la gestión sostenible de la cadena de suministro, la estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados así como la estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable se tienen en cuenta para la determinación de la remuneración variable de los empleados de la Compañía.

Por tanto, a través de los órganos de gobierno de la Compañía, concretamente, el Plan de Negocio Responsable se presenta para su aprobación al Consejo de Administración, supervisión a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y seguimiento a la Oficina de negocio responsable. Además, es ejecutado por las Áreas de Negocio y Soporte Corporativas y los Comités Ejecutivos de las Operadoras, que asumen la implementación de los objetivos incluidos en él.

El detalle completo de la estructura de gobernanza en materia de sostenibilidad puede consultarse en el capítulo 2.16. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 10 reuniones celebradas durante el ejercicio 2022, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad ha analizado los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo Telefónica, ha evaluado los principales indicadores de Experiencia de Cliente por parte de dichas empresas, y ha analizado la Reputación Social Corporativa del Grupo Telefónica y los temas más relevantes en materia de Sostenibilidad (comportamiento ético, innovación sostenible, confianza digital, cadena de suministro, gestión del talento y diversidad, cliente, medioambiente y cambio climático), incluyendo Planes de Negocio Responsable en el ámbito de la Sostenibilidad (ESG), e Informe Anual Integrado.

Evaluación del Consejo y de sus Comisiones

Con carácter anual, todos los Consejeros de la Compañía evalúan el funcionamiento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., de sus Comisiones, y de la Junta General de Accionistas. Además, cada tres años dicha evaluación se lleva a cabo con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Así, para la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2017, se contó con el auxilio del asesor externo Villafañe & Asociados Consultores; las evaluaciones correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 fueron realizadas de forma interna

por la Compañía, sin contar con el apoyo de un asesor externo; para la evaluación correspondiente al ejercicio 2020, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, contó con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder; y las evaluaciones correspondiente a los ejercicios 2021 y 2022 han sido realizadas de forma interna por la Compañía, sin el apoyo de un asesor externo.

En concreto, y respecto al ejercicio 2022, a la finalización del mismo se hizo entrega a todos los Consejeros de un cuestionario para llevar a cabo el proceso de evaluación correspondiente a dicho ejercicio.

El citado cuestionario contenía muy diversas preguntas agrupadas en los siguientes apartados:

- Consejo de Administración: Composición, Funcionamiento y Competencias, incluyendo expresamente la adecuación del desempeño y la aportación i) de cada Consejero al Consejo de Administración, ii) del Presidente del Consejo, iii) del Consejero Independiente Coordinador, y iv) de la Secretaría del Consejo.

- Comisiones del Consejo de Administración: Composición, Funcionamiento y Competencias, incluyendo expresamente el desempeño y la aportación i) de los Presidentes de las Comisiones, y ii) de la Secretaría de las Comisiones.

- Derechos y Deberes de los Consejeros.

- *Stakeholders* y Junta General de Accionistas.

- Sugerencias y Comentarios.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 24 de enero de 2023, revisó y analizó los resultados de dicha evaluación, concluyéndose que, en líneas generales, los aspectos relacionados con el Consejo de Administración, Comisiones y Junta General habían sido altamente valorados y que se consideraban óptimos e idóneos en su conjunto.

No obstante, como consecuencia de dicha evaluación, y con el fin de seguir mejorando el funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Compañía, se identificaron determinadas áreas para optimizar, a la vista de las cuales, y tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, estableció, en su sesión de 25 de enero de 2023, un Plan de Acción para la implantación de la siguiente sugerencia y recomendación:

- Mayor antelación, cuando sea posible, en la remisión de la documentación de las sesiones y mejora de su contenido. Por tanto, se seguirá trabajando en la optimización del proceso de puesta a disposición de los Consejeros de la documentación de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones, para que su entrega sea facilitada, cuando sea posible, con mayor antelación.

4.4.2. Equipo directivo

Por lo que se refiere al Comité Ejecutivo de la Compañía, se muestra a continuación su composición a 31 de diciembre de 2022.



4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.5.1. Operaciones vinculadas

- **Procedimiento y órganos competentes para la aprobación con partes vinculadas e intragrupo**

Como ya se ha señalado, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, consistiendo básicamente dicha modificación en adaptarlo a las novedades introducidas por la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas (la Ley 5/2021). En concreto, el Reglamento del Consejo de Administración se adaptó a las modificaciones introducidas por la Ley 5/2021 en el régimen de operaciones vinculadas aplicable a las sociedades cotizadas.

Asimismo, el Consejo de Administración, en su citada reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, aprobó, en coordinación con la referida modificación del Reglamento del Consejo de Administración, modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración.

Tras la citada modificación, el artículo 5.4 del Reglamento del Consejo de Administración recoge, entre las facultades indelegables del Consejo, la siguiente:

La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones vinculadas en los términos establecidos en el artículo 39 del presente Reglamento, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.

El Consejo de Administración de la Sociedad podrá delegar la aprobación de las operaciones entre sociedades que formen parte de su Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado, así como las operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, determinado conforme a las reglas de cálculo previstas en la Ley.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 31.f) del Reglamento del Consejo de Administración:

Ningún Consejero podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones o transacciones que se autoricen por la Sociedad en los términos previstos en el régimen sobre operaciones vinculadas establecido en la ley, en los Estatutos Sociales y en el presente Reglamento.

Por su parte, el artículo 39 del Reglamento del Consejo de Administración establece, en relación con el régimen sobre operaciones vinculadas, lo siguiente:

1. *El Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o sus sociedades dependientes realice con Consejeros, con accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, o con cualesquiera otras personas que deban considerarse partes vinculadas en los términos dispuestos en la ley, siempre que, conforme a la legislación vigente, tengan la consideración de operaciones vinculadas, y salvo que su aprobación corresponda a la Junta General. Dicha competencia es indelegable, salvo en los casos y en los términos previstos en la ley y en el artículo 5.4 del presente Reglamento.*

2. *En relación con la adopción del acuerdo de aprobación de operaciones vinculadas cuya competencia corresponda al Consejo de Administración y no haya sido delegada, el Consejero afectado o el que represente o esté vinculado al accionista afectado, deberá abstenerse de participar en la deliberación y votación de conformidad con lo previsto en la ley.*

3. *En el supuesto de que el Consejo de Administración delegue la aprobación de operaciones vinculadas conforme a lo previsto en la ley y en el artículo 5.4 del presente Reglamento, el propio Consejo de Administración establecerá en relación con ellas un*

procedimiento interno de información y control periódico, en el que intervendrá la Comisión de Auditoría y Control, para verificar la equidad y transparencia de estas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables. La aprobación de dichas operaciones no requerirá informe previo de la Comisión de Auditoría y Control.

4. *En relación con las operaciones vinculadas cuya aprobación corresponde a la Junta General, la propuesta de acuerdo de aprobación adoptada por el Consejo de Administración deberá ser elevada a la Junta General con la indicación de si la misma ha sido aprobada por el Consejo de Administración con o sin el voto en contra de la mayoría de los Consejeros independientes.*

Igualmente, el artículo 4, apartado xiv), del vigente Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control establece, entre las competencias de esta Comisión, la siguiente:

Informar sobre las operaciones con partes vinculadas, que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

En relación con lo anterior, y en el marco de la referida regulación, el Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada los días 29 y 30 de junio de 2021, acordó, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, establecer una delegación genérica para la aprobación de todas las operaciones vinculadas que así lo permitan, es decir:

a. Operaciones intragrupo (sociedades sujetas a un potencial conflicto de interés) que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado; y

b. Operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas generales, y cuya cuantía no supere el 0,5% del importe neto de la cifra de negocios de la sociedad.

Dicha delegación se realizó en los órganos o en las personas que, con arreglo al esquema de apoderamientos general en vigor en cada momento y a las normas internas de contratación de Telefónica, S.A. y de las demás sociedades de su Grupo que resulten aplicables, y de acuerdo a las funciones que desarrollen en el Grupo Telefónica (como por ejemplo financieras, servicios de telecomunicaciones y todas las derivadas del negocio ordinario del Grupo), tengan atribuidas las facultades para su ejecución.

La aprobación de las operaciones vinculadas a que se refiere el citado acuerdo de delegación del Consejo de Administración, no requiere de informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, debiendo, no obstante, dichas operaciones ser informadas semestralmente a la Comisión de Auditoría y Control y al Consejo de Administración, con el objeto de que se verifique la equidad y transparencia de dichas operaciones y, en su caso, el cumplimiento de los criterios legales aplicables.

Durante el ejercicio 2022, ni Telefónica, S.A. ni ninguna sociedad de su Grupo ha realizado operaciones con ningún miembro del Consejo de Administración ni con ningún miembro de la alta dirección distintas de aquellas derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, a excepción de lo indicado en el párrafo siguiente en lo que se refiere a las operaciones realizadas con partes vinculadas a los Consejeros.

No obstante lo anterior, las operaciones significativas y relevantes realizadas por sociedades del Grupo Telefónica con partes vinculadas se recogen en la Nota 11 (Partes Vinculadas) y en la Nota 10 (Empresas asociadas y negocios conjuntos) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2022, así como en el apartado D del Anexo Estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

4.5.2. Conflictos de interés GRI 2-15

De acuerdo con lo establecido por la Compañía en sus normas de gobierno corporativo, los principios que rigen los posibles conflictos de interés que pudieran afectar a Consejeros, directivos o accionistas significativos de la Sociedad son los siguientes:

- Respecto a los Consejeros, el artículo 31 del Reglamento del Consejo establece expresamente que los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto se refiera.

  Por otra parte, y de acuerdo también con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.

  Asimismo, se establece que el Consejero no podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, salvo aquellas operaciones o transacciones que se autoricen por la Sociedad en los términos previstos en el régimen sobre operaciones vinculadas establecido en la ley, en los Estatutos

Sociales y en el Reglamento del Consejo (régimen descrito en el apartado 4.5.1. anterior).

Igualmente, los Consejeros deberán comunicar, tanto respecto de ellos mismos como de las personas a ellos vinculadas, (a) la participación directa o indirecta de la que sean titulares; y (b) los cargos o las funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Compañía.

A estos efectos, se considerará que no se hallan en situación de competencia efectiva con la Compañía, aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social (i) las sociedades controladas por ésta (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio); y (ii) las sociedades con las que Telefónica, S.A. tenga establecida una alianza estratégica. Igualmente, a los efectos de lo aquí dispuesto, no se considerarán incursos en la prohibición de competencia los Consejeros dominicales de sociedades competidoras nombrados a instancia de la Compañía o en consideración a la participación que ésta tenga en el capital de aquéllas.

Adicionalmente, las obligaciones derivadas del deber de lealtad y su régimen de dispensa se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente.

- Con relación a los accionistas significativos, el artículo 39 del Reglamento del Consejo establece que el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o sus sociedades dependientes realicen con accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, siempre que, conforme a la legislación vigente, tengan la consideración de operaciones vinculadas, y salvo que su aprobación corresponda a la Junta General. Dicha competencia es indelegable, salvo en los casos y en los términos previstos en la ley y en el artículo 5.4 del Reglamento del Consejo de Administración, conforme ya se ha detallado en el apartado 4.5.1 anterior.

- Respecto a los directivos, el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores, actualizado el 6 de mayo de 2020, establece los principios generales de actuación de las personas afectadas por este Reglamento que se encuentren en una situación de conflicto de interés, incluyendo dentro del concepto de personas afectadas a todo el personal directivo de la Compañía.

  De acuerdo con lo establecido en este Reglamento, las Personas con Responsabilidades de Dirección y su Personal Administrativo y los directivos o empleados del Grupo Telefónica que dispongan de Información Privilegiada o que participen o tengan acceso o conocimiento de una Operación Confidencial (según se definen los términos anteriores en el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores) tienen la obligación de (a) actuar en todo momento con lealtad al Grupo y sus accionistas, independientemente de sus intereses propios o ajenos; (b) abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o sociedades con las que exista conflicto; y (c) abstenerse de acceder a información calificada como confidencial que afecte a dicho conflicto. Además, estas personas (excepto los miembros del Consejo de Administración de la Compañía que se regirán en materia de comunicación de conflictos por las normas previstas en el Reglamento del Consejo de Administración) tienen la obligación de poner en conocimiento de la Compañía, a la mayor brevedad, mediante el sistema informático que Telefónica tiene establecido a estos efectos, aquellas situaciones que potencialmente puedan suponer la aparición de conflictos de interés a causa de sus actividades fuera del Grupo Telefónica, sus relaciones familiares, su patrimonio personal o cualquier otro motivo con: (a) intermediarios financieros que operen con el Grupo Telefónica; (b) inversores profesionales o institucionales que tengan una relación significativa con el Grupo Telefónica; (c) proveedores de equipos o de material significativos; o (d) proveedores de servicios profesionales o Asesores Externos.

Telefónica, S.A. es la única sociedad del Grupo Telefónica que cotiza en España, por lo que no es necesario tener definidos los mecanismos concretos que se aplicarían para resolver posibles conflictos de interés con filiales cotizadas en España.

De acuerdo con la información proporcionada en los apartados anteriores, se hace constar, asimismo, que Telefónica, S.A. no está controlada por otra entidad en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio.

4.6. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

Véase el Capítulo 3 (Riesgos) del Informe de Gestión Consolidado 2022 de Telefónica, S.A.

4.7. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

4.7.1. Entorno de control

Órganos y/o funciones responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión.

El Consejo de Administración es, conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales, el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, y se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Compañía a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración de Telefónica tiene la responsabilidad última de la supervisión de los sistemas internos de información y control de la Compañía, incluyendo la del sistema de control interno sobre la información financiera o, indistintamente, reporte financiero (SCIIF).

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión. Entre sus competencias destacan, entre otras, las siguientes:

i. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la Ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

ii. Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

   a. Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;

   b. Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de Auditoría Interna;

   c. Proponer el presupuesto de ese servicio;

   d. Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);

   e. Revisar el informe anual de actividades;

   f. Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y

   g. Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

iii. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar:

   a. El correcto diseño y la operatividad de los controles sobre el desglose y los procedimientos de elaboración de la información financiera, debiendo revelar cualquier información material sobre dicho proceso de reporte del Grupo.

   b. El entorno de control interno sobre el reporte financiero, con el objetivo de proporcionar, frente a terceros, un aseguramiento razonable en cuanto a la confiabilidad en el proceso de reporte y en el procedimiento de elaboración de la información financiera de acuerdo con la normativa contable.

c. Cualquier cambio significativo que afecte materialmente al sistema de control interno sobre el proceso de reporte de la información financiera ocurrido durante el período anual de evaluación.

d. El cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

iv. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

v. Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el Auditor de Cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control explicará con claridad en la Junta General el parecer de dicha Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

vi. Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas y materiales de diseño u operatividad de los controles sobre el proceso de reporte de la información financiera detectados en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará o determinará, al menos:

a. Los distintos tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad.

b. Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la Sociedad lo estime apropiado;

c. El nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable;

d. Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse; y

e. Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes u otros riesgos fuera de balance.

vii. Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:

a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afectan a la Sociedad;

b. Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y

c. Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

viii. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y del denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

ix. Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios

distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

x. Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto ix anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

xi. Preservar la independencia del Auditor de Cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (a) en caso de renuncia del Auditor de Cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (b) velar que la retribución del Auditor de Cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (c) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (d) asegurarse de que el Auditor de Cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (e) asegurarse de que la Sociedad y el Auditor de Cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

xii. Analizar e informar sobre las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

xiii. Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente; y

2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.

xiv. Informar sobre las operaciones vinculadas que deba aprobar la Junta General o el Consejo de Administración y supervisar el procedimiento interno que tenga establecido la Sociedad para aquellas cuya aprobación haya sido, en su caso, delegada por el Consejo de Administración.

xv. Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

xvi. Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Como ya se ha indicado anteriormente, se establece que el Auditor de Cuentas mantendrá anualmente una reunión con el Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad, coincidiendo, generalmente, con el día de formulación de Cuentas Anuales por el Consejo de Administración de la Compañía.

Lo dispuesto anteriormente se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la periodicidad de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control ha de ser, al menos, trimestral. Durante el ejercicio 2022 se han celebrado 12 sesiones.

Para el desempeño de sus funciones de supervisión, la Comisión de Auditoría y Control cuenta con el apoyo de toda la Dirección de la Compañía, incluyendo a Auditoría Interna, la cual se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, reportando directamente y apoyando a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno. Para ello, Auditoría Interna aplica un enfoque sistemático y disciplinado a través de las siguientes vías de actuación principales:

- Coordinación y revisión de la consistencia del Marco Normativo Interno del Grupo Telefónica.
- Coordinación y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Actividades de auditoría continua.
- Supervisión de controles sobre salidas de fondos.
- Revisiones o auditorías específicas sobre los procesos de la Compañía. Entre estas actividades se incluyen, al menos, las siguientes:

    a. Evaluación del control interno sobre el reporte financiero, requeridas por la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, a las empresas cotizadas en los Estados Unidos de América, que sirve para dar cobertura también a la evaluación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) para empresas cotizadas en España;

    b. Auditorías sobre la eficiencia y efectividad del diseño y ejecución de los controles en los procesos, incluyendo los de elaboración y reporte de la información no financiera; y

    c. Otras auditorías y revisiones de cumplimiento en todo el Grupo Telefónica.

- Evaluación del entorno de control interno a través de auditorías específicas sobre las aplicaciones y las infraestructuras usadas para el despliegue de productos y servicios tanto para clientes internos como externos. Ello con el foco en el modelo de gobierno en el despliegue de las nuevas tecnologías: 5G, Cloud Pública (IaaS), Cloud Privada (SaaS) y la virtualización por la afectación principalmente en los riesgos de ciberseguridad y protección de datos, así como en los proyectos de transformación del Grupo como SAP4Hana o RAITT, que pueden afectar a los riesgos de seguridad en redes y sistemas, ciberseguridad y protección de datos. En un entorno en que el Big Data y el manejo de información es vital y con un uso incipiente de los algoritmos de Inteligencia Artificial y la masificación del uso de RPAs, el modelo de gobierno del dato se convierte también en un punto de foco en el que evaluar el modelo de control interno.
- Auditorías relativas a hechos denunciados a través del Canal de Denuncias, incluyendo, en su caso, la identificación de mejoras en el diseño del control interno en los procesos analizados durante estos trabajos.
- Realización de otras auditorías o revisiones específicas, de interés para el Consejo de Administración o la Dirección de la Compañía.

Todas las áreas y unidades funcionales del Grupo Telefónica son relevantes para el control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Finanzas y Control una pieza clave, como responsable de la elaboración, mantenimiento y actualización de los distintos procedimientos que recogen su propia operativa, en los cuales se identifican las tareas que se realizan, así como los responsables de su ejecución.

Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.

El área de People realiza el despliegue de la estructura organizativa en sus respectivos ámbitos en el marco de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración de la Compañía.

El sistema de información financiero-contable en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversos manuales, instrucciones y normativas internas, disponibles en la intranet de Telefónica, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiera y No Financiera del Grupo Telefónica,** que establece los principios básicos del sistema de información financiero-contable del Grupo, así como de los procedimientos y mecanismos de supervisión establecidos sobre dicho sistema.
- **Manual de Políticas Contables,** que recoge la normativa contable aplicable al reporte y a la elaboración de la información financiera consolidada de las compañías del Grupo Telefónica. El Manual de Políticas Contables está basado en las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en concreto en el conjunto de normas e interpretaciones vigentes publicadas por el IASB en cada momento.
- **Instrucciones de reporte,** que establecen los procedimientos y calendario a seguir por las sociedades del Grupo Telefónica en el reporte de la información financiero-contable y la auditoría externa para cumplir con las obligaciones legales y de información del Grupo

Telefónica, incluyendo los aspectos de evaluación del control interno sobre el reporte financiero del Grupo, tanto por parte de Auditoría Interna como del Auditor de Cuentas.

Asimismo, se preparan instrucciones de reporte específicas para las sociedades en las que el Grupo Telefónica participa a través de un acuerdo de control conjunto (negocios y operaciones conjuntas) y para las principales compañías sobre las que ejerce una influencia significativa.

- **Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica,** que se actualiza, al menos, anualmente y establece las instrucciones específicas de cumplimentación de los formularios de reporte necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, y de la información financiera consolidada intermedia.

- **Calendario anual de información financiero-contable,** aplicable a todas las sociedades del Grupo Telefónica, y a través del cual se fijan las fechas mensuales de reporte de la información financiero-contable.

- **Plan Contable Corporativo (PCC),** que incluye tanto la relación de cuentas como su contenido y los movimientos contables correspondientes. El PCC pretende la homogenización de las fuentes de información financiera incluidas en la contabilidad de las sociedades del Grupo Telefónica.

- **Normativa Corporativa sobre Operaciones Intragrupo,** de obligado cumplimiento para todas las sociedades del Grupo Telefónica, y que tiene por objeto refundir en una normativa específica los criterios de obligado cumplimiento en el registro contable y pago de las transacciones entre las empresas de Grupo.

Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.

En cuanto al Código de Conducta, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó unos Principios de Negocio Responsable que aplican de forma homogénea en todos los países donde opera Telefónica y se extienden a todos sus empleados (afectan a todos los niveles organizativos, personal directivo y no directivo) e incluyen compromisos en materia de privacidad y seguridad, cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios, entre otros.

Los Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

Con respecto a la información financiera, se establecen los siguientes principios:

- Transparencia de la información: proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante. Somos conscientes de la importancia para todos nuestros grupos de interés de compartir información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.

- Información privilegiada: nos abstenemos de utilizar, en beneficio propio o de terceros información privilegiada, salvaguardando la confidencialidad y estableciendo los controles y procesos legalmente requeridos por los Organismos Supervisores de los Mercados de Valores en todas las actuaciones relacionados con dichos mercados.

Los Principios de Negocio Responsable se encuentran disponibles para todos los empleados a través de la Intranet, existiendo procedimientos de actualización, seguimiento y comunicación de estos dentro del Grupo Telefónica. Asimismo, se establecen periódicamente programas de formación para asegurar su conocimiento por parte de los empleados. En el caso de los empleados de nueva incorporación, además de facilitarles los Principios de Negocio Responsable como parte de la documentación entregada durante su proceso de alta, se les ofrece formación específica sobre la materia en un plazo máximo de 3 meses desde su incorporación.

A este respecto, Telefónica cuenta con una Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina que tiene por objeto definir los principios básicos del sistema disciplinario del Grupo y que prevé que todos los empleados han de recibir un tratamiento homogéneo, objetivo, proporcional y no arbitrario, sin perjuicio de y con absoluto respeto a la legislación y demás normativa que resulte aplicable en cada caso a las sociedades del Grupo en los distintos países en los que opera.

Telefónica cuenta con la Oficina de Negocio Responsable, integrada por los responsables de las áreas de Sostenibilidad Global, Secretaría General, Servicios Jurídicos, área de People, Auditoría Interna, Compras, Cumplimiento, Seguridad, Consumidor Global, Estrategia, Finanzas, Comunicación, Data & Analytics, Telefónica Tech y Telefónica Infra. Dicha Oficina realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable aprobado por el Consejo de Administración y reporta a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, a través del responsable de

Sostenibilidad. Entre las responsabilidades de esta Oficina, destacan:

- Velar por que Telefónica desarrolle su negocio de forma ética y responsable, a través del seguimiento y la implementación del Plan de Negocio Responsable (que deriva del Plan Estratégico de la Compañía). Dicho Plan de Negocio Responsable detalla objetivos y proyectos en torno a la gestión del Grupo en materia de sostenibilidad, lo que incluye, entre otros, el respeto de los Derechos Humanos, la responsabilidad con el cliente, los compromisos en materia de privacidad, la libertad de expresión e información, la seguridad, la gestión ética de la inteligencia artificial, la gestión responsable de la tecnología, la gestión sostenible de la cadena de suministro, la estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados así como la estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

- Proponer y supervisar iniciativas y medidas que contribuyan al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable del Grupo.

- Analizar cualquier tema o propuesta que tenga lugar en el Grupo que pudiera suponer un riesgo para el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y las políticas asociadas.

En otro orden de cosas, en caso de que se tenga conocimiento de cualquier conducta que contravenga lo establecido en la Ley, en los Principios de Negocio Responsable, o en otras normas internas vigentes, tras el oportuno análisis, se aplicarán las medidas disciplinarias que correspondan conforme al régimen establecido en la legislación laboral aplicable, diferenciando entre sanciones leves, graves o muy graves, en función de las circunstancias.

Telefónica cuenta, además, con el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, modificado por última vez el 6 de mayo de 2020, que establece los principios básicos y las pautas de actuación a seguir por las personas afectadas en operaciones de valores e instrumentos financieros emitidos por la Compañía o sus Sociedades Filiales.

Asimismo (y como se detalla a continuación), Telefónica dispone de un Canal de Consultas y Denuncias, a través del cual todos los grupos de interés pueden consultar, comunicar o reportar, de forma anónima o personal, dudas, peticiones o reclamaciones sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable.

Canal de Denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial y si permite realizar comunicaciones anónimas respetando los derechos del denunciante y del denunciado.

En relación con el Canal de Denuncias, tal y como se recoge en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, entre las competencias de la Comisión de Auditoría y Control se encuentra la de "establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo".

El Grupo Telefónica dispone de una Política de Gestión del Canal de Denuncias, que establece las bases de gestión del Canal de Denuncias del Grupo, a través del cual los empleados, directivos y Consejeros del Grupo Telefónica, accionistas y proveedores, y otros terceros, pueden comunicar de forma confidencial y, en su caso, anónima, cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio -formal o no- sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, incluidas 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 2002, de los Estados Unidos de América y otros requerimientos normativos en este sentido.

En la gestión del Canal de Denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas, respeto y fundamento; de modo que cualquier decisión que se adopte a partir de la recepción de una denuncia se hará de forma razonada, proporcionada, y considerando las circunstancias de los hechos denunciados, con pleno respeto siempre de los derechos y de las debidas garantías para el denunciante y para las personas afectadas, si las hubiera.

En las sociedades cotizadas del Grupo Telefónica, Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de: a) la actividad relacionada con el Canal de Denuncias, b) las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles

internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relacionadas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la dirección, o cualquier otro empleado de dicha Sociedad cotizada, que tenga un papel relevante en el control interno del proceso de reporte de la información financiera; y c) del resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos.

Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

Desde el Área de Consolidación y Políticas Contables se desarrollan acciones formativas específicas, así como seminarios de actualización dirigidos al personal de las áreas financieras y otras áreas afectadas del Grupo (Fiscal, M&A, etcétera), con el objeto de difundir aquellas novedades que, desde un punto de vista contable y financiero, sean relevantes para la elaboración de la información financiera consolidada.

También se emiten Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos de aplicación que puedan surgir en esta materia.

El Grupo Telefónica también cuenta con una plataforma de formación incluida en la herramienta corporativa de gestión del área de People, que incluye tanto una Escuela de Finanzas, con programas específicos de conocimiento y reciclaje en materia de información financiera, como un programa de formación de control interno en el que se incorpora formación relacionada con auditoría, control interno, y gestión de riesgos.

Adicionalmente, cabe reseñar que, con base en la relevancia de las novedades en materia contable, el personal de las áreas involucradas en el reporte financiero acude (cuando es posible y/o necesario) a sesiones técnicas impartidas por empresas externas, relacionadas con las principales novedades contables.

Por último, el Grupo cuenta con la Universidad Corporativa Universitas Telefónica, con el objetivo de contribuir al progreso del Grupo mediante el desarrollo continuo de sus profesionales. Todos los programas de la oferta formativa de la Universidad Corporativa de Telefónica están basados en el desarrollo de la cultura corporativa, la estrategia del negocio, y las competencias de gestión y liderazgo.

4.7.2. Evaluación de Riesgos de la Información Financiera

Principales características del proceso de identificación de riesgos.

El SCIIF fue desarrollado por el Grupo de acuerdo con los estándares internacionales de control interno establecidos por COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*), que establece cinco componentes en los que deben sustentarse la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno:

- Establecer un ambiente de control adecuado para el seguimiento de todas esas actividades.

- Evaluar los riesgos en los que podría incurrir una entidad en la elaboración de su información financiera.

- Diseñar los controles necesarios para mitigar los riesgos más críticos.

- Establecer los circuitos de información adecuados para la detección y comunicación de las debilidades o ineficiencias del sistema.

- Monitorizar dichos controles para asegurar su operatividad y la validez de su eficacia en el tiempo.

Dada la amplitud del universo de procesos con impacto en el reporte financiero del Grupo Telefónica, se ha desarrollado un modelo para seleccionar los más relevantes, basado en la aplicación del denominado Modelo de Definición de Alcances, que forma parte de la Metodología de Auditoría del Control Interno sobre la Información Financiera del Grupo. Este modelo, fundamentado tanto en el principio de importancia relativa como en la evaluación de riesgos relativos al reporte financiero, se aplica a la información financiera reportada de las sociedades dependientes, multigrupo y asociadas. Mediante el mismo, se seleccionan los epígrafes significativos a nivel tanto consolidado como de dichas sociedades, es decir, aquellos con mayor contribución a la información financiera consolidada del Grupo, para poder sustentar la evaluación del control interno sobre el reporte financiero. Posteriormente, se identifican los procesos relevantes que generan la información de dichas cuentas, así como los riesgos significativos sobre el reporte financiero asociados a dichos procesos.

Identificados los procesos relevantes, se procede a realizar un análisis de aquellos que tienen un impacto más relevante en los epígrafes significativos, revisando la efectividad del diseño y operatividad de los controles clave que abordan los principales riesgos u 'objetivos de la información financiera' asociados (también denominados premisas financieras). Dado que la evaluación del control interno sobre el reporte financiero del Grupo se realiza con efectos de la fecha de cierre de cada ejercicio, durante el año se llevan a cabo las

correspondientes actividades de contraste de los resultados iniciales obtenidos por el Modelo de Definición de Alcances.

El citado procedimiento de identificación y revisión de los controles clave cubre los objetivos de la información financiera (también denominados premisas financieras) de exactitud, valoración, integridad, coste de operaciones, existencia/ocurrencia, presentación y comparabilidad, así como desglose, y derechos y obligaciones. Esta identificación de los controles clave, destinados a abordar las mencionadas premisas financieras de los epígrafes significativos y procesos relevantes en el alcance, se realiza de forma anual, verificándose de forma continua, durante el período que no se han producido hechos que determinen una modificación del mismo.

Respecto al proceso de identificación del perímetro societario, la Dirección de Finanzas y Control realiza, de forma periódica, una actualización de su perímetro de consolidación, verificando las altas y bajas de compañías con los departamentos jurídicos y financieros de las distintas sociedades que componen el Grupo, incluyendo los departamentos corporativos.

Tal y como se indicó anteriormente, Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. La gestión de riesgos de Telefónica, incluyendo los relativos a la información financiera, se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017, *Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance.*

El Consejo de Administración de la Compañía a través de la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano de la entidad que supervisa el proceso, según lo definido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica.

4.7.3. Actividades de Control

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. aprobó, el 16 de diciembre de 2020, una actualización de la Normativa de Comunicación e Información a los Mercados (NCIM). Esta Normativa regula los principios básicos del funcionamiento de los procesos y sistemas de control de la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, a través de los que se pretende garantizar que la información relevante o privilegiada de la Compañía sea conocida por los mercados, inversores y demás grupos de interés, maximizando la difusión y la calidad de dicha información, y en la que se establecen, además, los mecanismos necesarios para realizar una evaluación periódica del funcionamiento de estos procesos y sistemas.

Adicionalmente, con carácter trimestral, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables (englobada dentro de la Dirección de Finanzas y Control) de Telefónica presenta a la Comisión de Auditoría y Control la información financiera periódica, destacando los principales hechos acontecidos y los criterios contables aplicados en su elaboración y aclarando aquellos aspectos de mayor relieve acontecidos durante el período.

Igualmente, el Grupo Telefónica cuenta con procesos económico-financieros documentados, que permiten que los criterios para la elaboración de la información financiera sean comunes, tanto en las sociedades del Grupo como en aquellas actividades que, en su caso, sean externalizadas.

Asimismo, la Compañía sigue procedimientos documentados para la elaboración de la información financiera consolidada, de manera que los responsables de las distintas áreas involucradas verifiquen dicha información.

Adicionalmente, y de acuerdo con la normativa interna, los Presidentes Ejecutivos o *Chief Executive Officers* y los Directores de Finanzas de las sociedades del Grupo deben remitir a la Dirección de Consolidación y Políticas Contables una certificación anual declarando que se ha revisado la información financiera presentada, que los estados financieros remitidos representan fielmente, en

todos sus aspectos relevantes, la situación financiera, los resultados y la situación de liquidez, y, adicionalmente, que no se conocen riesgos significativos para el negocio o riesgos no cubiertos que pudieran tener una incidencia significativa sobre la situación patrimonial y financiera.

En relación con el procedimiento de cierre contable, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables emite unas instrucciones de reporte y auditoría externa (en el caso de auditoría externa solamente a efectos de calendarios e informes a emitir) para el cierre de cada período, que incluye el contenido, los procedimientos y el calendario a seguir por las áreas y las sociedades del Grupo Telefónica y entidades en las que se participa a través de un acuerdo de control conjunto (negocios y operaciones conjuntas) o entidades materiales en las que se ejerce una influencia significativa, y por sus auditores externos, en el reporte de la información financiero – contable y de los resultados de los procesos de auditoría externa.

La revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones, y proyecciones relevantes se lleva a cabo por la Dirección de Consolidación y Políticas Contables, la cual identifica las políticas contables de carácter crítico en la medida que requieren el uso de estimaciones y juicios de valor. En estos casos, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables establece, asimismo, las coordinaciones operativas necesarias con el resto de las unidades en el Grupo Telefónica en sus campos específicos de actuación y conocimiento, con carácter previo a su presentación a la Comisión de Auditoría y Control. Los más relevantes son tratados en la Comisión de Auditoría y Control, y la Alta Dirección de la Compañía define su forma de presentación en las cuentas anuales, con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

Finalmente, Auditoría Interna, dentro de su plan anual de auditoría, entre otras actuaciones, establece anualmente planes de trabajo para evaluar el modelo de control interno sobre el reporte financiero del Grupo Telefónica, en línea con lo indicado anteriormente. Esto es, los planes de Auditoría Interna incluyen la revisión del diseño y operatividad de los controles sobre el desglose y reporte de la información financiera, así como la evaluación del sistema de control interno de dicho proceso de elaboración de la información financiera, y la revisión de cualquier modificación significativa, durante el período de evaluación anual, que pudiera afectar materialmente, al sistema de control interno del Grupo sobre el proceso de elaboración de las cuentas anuales consolidadas (SCIIF).

Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera.

La Política Global de Seguridad considera un concepto integral de seguridad física y operativa de los recursos humanos, la información, las tecnologías, ciberseguridad y los recursos materiales que los soportan como activos fundamentales, con el objetivo de garantizar la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas. Es por este motivo por el que garantizar la seguridad del Grupo se considera un aspecto esencial en la estrategia de Telefónica y un habilitador imprescindible de la actividad de la organización.

Mediante la aprobación de la Política, el Consejo de Administración manifiesta su determinación y compromiso para alcanzar un nivel de seguridad adecuado a las necesidades del negocio, que garantice la protección de los activos de forma homogénea en todas las empresas del Grupo Telefónica.

En este contexto, la Dirección Global de Seguridad e Inteligencia es la responsable de definir y promover la implantación de las Políticas y Normativas de Seguridad aplicables en el Grupo Telefónica, entendiendo la Seguridad como un concepto integral. Estas Políticas y Normativas tienen por finalidad preservar los activos y proteger los intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, tanto en su organización vertical (incluyendo sus unidades de negocio) como en su dimensión transversal (incluyendo todos sus activos tecnológicos y procesos de negocio). Con ellos, por una parte, se garantiza la confidencialidad e integridad de los activos e intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, protegiéndolos, por otra, de potenciales acciones que pudieran afectar a su disponibilidad, dañar su valor, alterar su contenido, mermar su eficacia o afectar a su operatividad. La Dirección Global de Seguridad e Inteligencia también está encargada de medir el nivel de implantación del Marco Normativo de Seguridad sobre los activos y procesos de las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente y de supervisar el estado de la seguridad de forma continua.

La Dirección Global de Redes y Sistemas de Información del Grupo Telefónica es la responsable de la estrategia tecnológica tanto de la red como de los sistemas de información para los cuatro principales mercados del Grupo, definiendo la estrategia y planificación tecnológica, así como su evolución y asegurando el cumplimiento de las condiciones de calidad de servicio, coste y seguridad requeridas por el Grupo. Dentro de sus diversas funciones están la definición de sistemas y redes que mejoren la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos del Grupo. Para las operadoras de Hispanoamérica, esas mismas funciones son asumidas y

llevadas a cabo por la Dirección de Redes y Sistemas de Información de este segmento.

Las actividades de seguridad desarrolladas por estructuras organizativas, responsables de activos y empleados para la protección de activos tecnológicos y procesos del Grupo se regirán por los siguientes principios para cuyo impulso, conducción, control y mejora se establecerán los mecanismos adecuados.

- **Principio de Legalidad:** se observará el necesario cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de Seguridad, tanto nacionales como internacionales, vigentes en cada momento en los territorios en los que opera el Grupo Telefónica.

- **Principio de Eficiencia**: para alcanzar el nivel de Seguridad requerido de forma eficiente, se subrayará el carácter anticipativo y preventivo sobre el pasivo y reactivo de tales acciones. Para ello, se priorizará el conocimiento de las potenciales amenazas y se analizarán los riesgos potenciales, como parte de un proceso de inteligencia donde se identifiquen y entiendan las amenazas más relevantes que afectan a la organización. El objetivo es adelantarse a su acción, y evolución, preservar a la organización global del Grupo Telefónica de sus potenciales efectos dañinos, y mitigar los perjuicios de esos riesgos hasta un nivel aceptable para el negocio.

- **Principio de Corresponsabilidad:** los usuarios deben preservar la Seguridad de los activos que Telefónica pone a su disposición, en consonancia con los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías de seguridad definidas en el Marco Normativo de Seguridad, así como con las leyes y regulaciones aplicables en esta materia. Al mismo tiempo, deben utilizar los activos estrictamente para el desempeño de las actividades propias de su puesto de trabajo y tareas asignadas.

- **Principio de Cooperación y Coordinación**: para alcanzar los niveles de eficiencia requeridos por el proyecto empresarial de Telefónica, se preservarán la acción global y el concepto integral de las actividades de Seguridad, y, junto con los mencionados requisitos de anticipación y prevención, se priorizarán la cooperación y la coordinación entre todas las unidades de negocio y empleados, para generar las sinergias adecuadas y reforzar las capacidades conjuntas.

  Con el fin de alcanzar un nivel homogéneo de Seguridad se define un Marco Normativo Global de Seguridad, que tendrá en cuenta los análisis de riesgos y amenazas, así como el establecimiento de medidas preventivas de protección o correctoras precisas.

  Asimismo, se concebirán y confeccionarán planes estratégicos que permitan identificar y priorizar los proyectos y presupuestos necesarios para alcanzar esos niveles adecuados de Seguridad y auditabilidad, minimizando los riesgos de seguridad identificados en los análisis correspondientes, y maximizando la eficacia de la inversión y de los recursos empleados.

  La Organización de Seguridad coordina las responsabilidades de Seguridad de las diversas estructuras del Grupo Telefónica, fomentando la cooperación entre ellas, para garantizar la protección eficaz y conjunta de los activos.

  Finalmente, la unidad de Auditoría Interna, con el alcance establecido en su Plan Anual de Auditoría, establece planes de trabajo para verificar la efectividad de diseño y operatividad, así como la eficiencia del entorno de control interno definido, para asegurar que se cumplen con todas las políticas y normativas del Grupo en materia de Seguridad, Tratamiento y Protección de Datos, con foco en el modelo de gobierno y la integridad y exactitud de la información, revisando en los trabajos de auditoría la idoneidad y efectividad de los controles definidos, tanto en su diseño como en su operación.

Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.

En el caso de que un proceso o parte de este se encuentre subcontratado con un tercero ajeno a la empresa, no se exime de la necesidad de contar con controles que aseguren un adecuado nivel de control interno en el conjunto del proceso. Dada la importancia de la externalización de servicios, y las consecuencias que puede conllevar en la opinión sobre la efectividad del control interno para el reporte financiero, en el Grupo Telefónica se efectúan las actuaciones necesarias con el fin de conseguir evidenciar un nivel de control adecuado. Las actuaciones que se llevan a cabo para conseguir el mencionado objetivo pueden variar entre las tres siguientes , las cuales, dependiendo del caso, pueden ser complementarias entre sí:

- **Certificación del control interno por un tercero independiente**: certificaciones del tipo ISAE 3402 y/o el SSAE 18 en sus diferentes tipologías.

- **Establecimiento de controles específicos:** son identificados, diseñados, implantados y evaluados por cuenta de la Sociedad y/o del Grupo Telefónica.

- **Evaluación directa:** una evaluación, por parte del área de Auditoría Interna, de determinados procesos administrativos subcontratados, con el alcance establecido en su plan anual de auditoría.

Cuando Telefónica o alguna de sus filiales, utiliza los servicios de un experto independiente cuyo resultado y

conclusiones puedan presentar potenciales impactos en la información financiera consolidada, se asegura, dentro del proceso de selección de proveedor, directamente por el área que encarga el servicio y, en su caso, conjuntamente con el departamento de Compras, la competencia, capacitación, acreditación e independencia del tercero, en cuanto a los métodos utilizados y las principales hipótesis. La Dirección de Finanzas y Control tiene establecidas actividades de control encaminadas a garantizar la validez de los datos, los métodos utilizados, y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas por el tercero mediante el seguimiento recurrente de KPIs (*Key Performance Indicators* o Indicadores Clave de Desempeño), propios de cada función que permitan asegurar el cumplimiento del proceso externalizado de acuerdo con las políticas y directrices emanadas desde el Grupo.

Igualmente, existe un procedimiento interno para la contratación de expertos independientes, que requiere unos determinados niveles de aprobación.

4.7.4. Información y Comunicación

Función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad

La Dirección de Consolidación y Políticas Contables del Grupo es la encargada de la definición y actualización de las políticas contables a efectos de la información financiera consolidada.

Así, esta área emite periódicamente Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica dispone de un Manual de Políticas Contables, que mantiene siempre actualizado. Los objetivos del citado Manual son: adaptar los principios y políticas contables corporativos al marco normativo de las NIIF; mantener unos principios y políticas contables que permitan que la información sea comparable dentro del Grupo y faciliten una gestión óptima desde el origen de la información; mejorar la calidad de la información contable de las distintas sociedades del Grupo y del Grupo Consolidado mediante la divulgación, acuerdo e implantación de unos principios contables únicos para el Grupo; y facilitar la integración contable de compañías adquiridas y de nueva creación en el sistema contable del Grupo al contar con un manual de referencia.

El citado Manual es de obligado cumplimiento para todas las empresas pertenecientes al Grupo Telefónica, en su reporte para la elaboración de la información financiera consolidada.

Esta documentación se encuentra disponible para todo el Grupo, dentro de la Intranet de Telefónica, en un portal integrado de Contabilidad y Reporting. En dicho portal, además del Manual digitalizado, se puede encontrar el histórico de Boletines NIIF, así como el Manual de Reporting con sus formularios y todos los detalles del plan de cuentas corporativo. Todas las comunicaciones de actualización en materia de contabilidad y reporting se hacen a través de esta herramienta, que se engloba dentro del proyecto de transformación digital del Grupo.

Asimismo, el Área de Políticas Contables mantiene una comunicación fluida con los responsables de contabilidad de las principales operaciones del Grupo, tanto de forma proactiva como reactiva. Esta comunicación no sólo es útil para resolver dudas o conflictos, sino también para garantizar la homogeneidad de los criterios contables en el Grupo, así como para compartir mejores prácticas entre las operadoras.

Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF.

Tal y como se indicó anteriormente, existe un Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica que proporciona las instrucciones específicas para la elaboración de los detalles que conforman el paquete de reporte, facilitado por todos los componentes del Grupo Telefónica, para la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica y de las notas explicativas consolidadas.

De igual manera, el Grupo Telefónica tiene implantado un sistema específico, a través de un software, que soporta el reporte de los estados financieros individuales de las distintas filiales, así como las notas y desgloses necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. Esta herramienta es utilizada, asimismo, para realizar el proceso de consolidación y su análisis posterior. El sistema es gestionado centralizadamente, utilizando todos los componentes del Grupo Telefónica el mismo plan de cuentas.

4.7.5. Supervisión del funcionamiento del Sistema

Actividades de supervisión y resultados de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio. Procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación establece el alcance y comunica sus resultados definiendo la entidad un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y consideración de su impacto en la información financiera.

Tal y como se ha indicado anteriormente, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, estableciendo entre sus competencias la de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de gestión y control de riesgos, así como discutir con los Auditores de Cuentas las deficiencias significativas o debilidades materiales del sistema de control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) detectadas en el desarrollo tanto de la auditoría integrada ejecutada por el Auditor de Cuentas, como de la evaluación del control interno sobre el reporte financiero del Grupo al cierre de cada ejercicio anual, llevada a cabo por Auditoría Interna.

En línea con lo establecido previamente, Telefónica dispone de una Política de Control Interno, donde se establece que el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control, realiza la supervisión del sistema de control interno, con el apoyo de la unidad de Auditoría Interna del Grupo Telefónica. En dicha Política se define el "control interno" como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. Con el propósito de ayudar al logro de sus objetivos, la Compañía cuenta con un modelo de control interno definido de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework *(2013)*.

Asimismo, existe una Política de Organización de Auditoría Interna, la cual incluye aspectos sobre la organización y el funcionamiento de esta área. Conforme se establece en dicha Política, 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. A este respecto, Auditoría Interna se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que reporta directamente y apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno.

La función de Auditoría Interna se desarrolla de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, y a este respecto, dispone del Certificado de Calidad otorgado por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

En relación con la supervisión del control interno sobre la información financiera (SCIIF), Telefónica, S.A. como sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York, está sujeta asimismo a los requerimientos normativos establecidos por los organismos reguladores norteamericanos que afectan a las sociedades cotizadas en dicho mercado. Entre dichos requerimientos, se encuentra la antes mencionada Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, y en concreto, la Sección 404 de dicha ley, que establece la necesidad de evaluar anualmente la efectividad de los procedimientos y la estructura del control interno sobre la información financiera (SCIIF) por parte de las sociedades cotizadas en el mercado estadounidense. Para el cumplimiento de dicho requerimiento, y tal y como se expuso anteriormente, el Grupo Telefónica cuenta con un modelo de evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Auditoría Interna la encargada de realizar, con carácter anual, la evaluación de su efectividad al cierre del ejercicio.

Adicionalmente, y también de acuerdo con lo establecido en dicha ley y con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework (2013), el Auditor Externo emite su opinión independiente sobre la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Revisión de procesos y controles específicos

Sin perjuicio de que, en determinadas sociedades del Grupo, se cumplimente el cuestionario de autoevaluación atendiendo a criterios de relevancia de su aportación a las magnitudes económico-financieras del Grupo y otros factores de riesgo considerados, se realiza una revisión directa de sus procesos y controles clave, aplicando la Metodología de Auditoría del Control Interno sobre la Información Financiera del Grupo, para lo que se dispone del Modelo de Definición de Alcances (que forma parte de dicha metodología de evaluación), que permite la identificación de los epígrafes financieros significativos por compañía del perímetro de consolidación, en el contexto de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a nivel del Grupo Telefónica, en función de la metodología de evaluación mencionada, la cual, además, cumple con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework (2013).

Una vez identificados los epígrafes significativos en el alcance de la evaluación, en función de la materialidad consolidada calculada, la Metodología de Auditoría del Control Interno sobre la Información Financiera del Grupo se aplica de la siguiente forma:

- Se identifican los procesos económico-financieros relevantes asociados a los epígrafes significativos, de manera que se alcance una cobertura razonable para la evaluación del SCIIF.
- También se identifican, los sistemas y herramientas de tecnología de la información (TI) e infraestructuras tecnológicas asociados a dichos procesos en el alcance.
- Se identifican los riesgos significativos sobre el reporte financiero asociados a dichos procesos.
- Se ejecutan recorridos (o walkthroughs) de los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación, evaluando el diseño de los controles asociados a estos procesos, e identificando los controles clave que abordan los riesgos asociados a estos procesos.
- Se evalúa la operatividad de las actividades de control que previamente han sido calificadas como clave, aplicando las correspondientes pruebas de evaluación, en función de los riesgos identificados, y de los resultados de las pruebas de efectividad del diseño mencionadas.
- En su caso, se comunican a la Comisión de Auditoría y Control aquellas deficiencias de control identificadas, así como, el diseño y la implementación de los correspondientes planes de acción, que son objeto de seguimiento periódico por la Comisión de Auditoría y Control.
- Adicionalmente, en caso de identificarse deficiencias de control y/u oportunidades de mejora durante los procedimientos de evaluación del SCIIF, éstas se comunican a la Dirección mediante las correspondientes conclusiones emitidas por Auditoría Interna, previo análisis de su impacto, tanto a nivel individual como agregado, en la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica. A los efectos de dicha evaluación, se toman en consideración los controles compensatorios existentes, que mitigan los riesgos de las deficiencias identificadas que no hayan podido ser remediadas al cierre del ejercicio.

Revisión de los controles generales de tecnologías de la información

Los controles generales de tecnologías de la información (ITGC) que soportan los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) son evaluados al menos anualmente, en base fundamentalmente a los aspectos relativos a normativas y directrices que se aplican a nivel global en el Grupo.

La revisión de los ITGC sobre los mencionados sistemas y herramientas de TI e infraestructuras tecnológicas tiene como objetivo evaluar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles clave relativos a (i) la gestión de cambios a programas, que incluye la autorización de los cambios implementados en producción y soportados por sus correspondientes pruebas de usuario ("UAT" por sus siglas en inglés), asegurando una adecuada segregación de funciones y de entornos; como (ii) el acceso lógico, que comprende el control de credenciales y perfiles, así como la segregación de funciones y la monitorización de actividades críticas en los sistemas y herramientas de TI y en las infraestructuras tecnológicas que los soportan (bases de datos y sistemas operativos); y (iii) otros controles generales de TI que soportan la correcta operación de los sistemas y herramientas de TI (gestión de los cambios a infraestructuras, copias de respaldo, gestión del parcheado, gestión de tareas programadas y su monitorización y gestión de incidencias).

Cuestionarios de Autoevaluación

Adicionalmente, las sociedades dependientes del Grupo reciben anualmente cuestionarios de autoevaluación de control interno, cuyas respuestas deben ser posteriormente certificadas por los responsables del control interno sobre la información financiera (SCIIF) en cada sociedad (Presidentes Ejecutivos y/o Directores de Finanzas o equivalentes funcionales). En estos cuestionarios se abordan aspectos de control interno sobre la información financiera (SCIIF) que se consideran requisitos mínimos para conseguir una seguridad razonable de la fiabilidad de la información financiera reportada. Las respuestas son auditadas muestralmente por las unidades de Auditoría Interna correspondientes.

Planes de acción

En el caso de que se detecten deficiencias de control y/u oportunidades de mejora como resultado de la evaluación del SCIIF del Grupo Telefónica, en función del alcance establecido, los gestores responsables de los controles comunican los planes de acción comprometidos para la resolución de las deficiencias de control y/u oportunidades de mejora identificadas, así como los plazos previstos para su implantación, de la que realiza seguimiento periódico la Comisión de Auditoría y Control. Estos planes de acción tienen como objetivos fundamentales:

- Remediar las deficiencias del control identificadas en la evaluación anual del SCIIF, de forma que las actividades de control estén diseñadas y operen de forma efectiva , o en su defecto, el riesgo generado quede sustancialmente mitigado.

- Priorizar la implantación de oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos; las cuales, se definen como tal, ya que no constituyen deficiencias de control interno.

Procedimiento de detección y gestión de debilidades

Como ya se ha indicado anteriormente, el área de Auditoría Interna tiene encomendado, entre otras funciones, el apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del funcionamiento del sistema de control interno para la información financiera (SCIIF).

El área de Auditoría Interna participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control e informa regularmente de las conclusiones de los trabajos realizados, así como de los planes de acción diseñados y comprometidos para su mitigación y del grado de implantación de estos. Esto incluye, en su caso, la comunicación de deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno que se hayan podido identificar en el proceso de evaluación del SCIIF, así como el seguimiento de la implementación de los planes de acción vinculados a las mismas.

Por otra parte, el Auditor de Cuentas también participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar y aclarar, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Control, aspectos de sus informes de auditoría y del resto de los trabajos por él realizados, entre los que se encuentran los realizados para auditar la efectividad del control interno sobre el reporte financiero. El Auditor Externo está obligado a comunicar las deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno identificadas, en su caso, en el desarrollo de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF). Para ello tiene en todo momento acceso directo a la Alta Dirección y al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control. Asimismo, en paralelo a Auditoría Interna, el Auditor de Cuentas reporta de forma independiente a dicha Comisión los resultados de la fase preliminar y final de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Conclusión de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) al 31 de diciembre de 2022

Auditoría Interna ha llevado a cabo su evaluación de la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) al 31 de diciembre de 2022. Para realizar esta evaluación, se consideraron las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe *Internal Control - Integrated Framework (2013)*. Con base en la evaluación realizada, se concluyó que, al 31 de diciembre de 2022 el sistema de control interno sobre el reporte financiero (SCIIF) del Grupo Telefónica era efectivo conforme a lo establecido en dichas directrices.

4.7.6. Informe del Auditor Externo

Tal y como se indicó anteriormente, el Grupo ha sometido a revisión, por parte del Auditor Externo, tanto la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe Internal Control - Integrated Framework* (2013), como la presente descripción del informe sobre el SCIIF del Grupo Telefónica, incluyéndose su informe a continuación.

4.8. Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo

Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas)

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2022.

A. Estructura de la Propiedad

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social y los derechos de voto atribuidos, incluidos, en su caso, los correspondientes a las acciones con voto por lealtad, a la fecha de cierre del ejercicio:

Indique si los estatutos de la sociedad contienen la previsión de voto doble por lealtad:

No.

Fecha de la última modificación del capital social	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
24/06/2022	5.775.237.554,00	5.775.237.554	5.775.237.554

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

No.

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,85	0,02	0,00	0,00	4,87
CaixaBank, S.A.	3,50	0,00	0,00	0,00	3,50
BlackRock, Inc.	0,00	4,32	0,00	0,16	4,48

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
CaixaBank, S.A.	Vida-Caixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,00	0,00	0,00
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,32	0,16	4,48

A.3 Detalle, cualquiera que sea el porcentaje, la participación al cierre del ejercicio de los miembros del consejo de administración que sean titulares de derechos de voto atribuidos a acciones de la sociedad o a través de instrumentos financieros, excluidos los consejeros que se hayan identificado en el apartado A.2, anterior:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D. José María Álvarez-Pallete López	0,04 %	0,00 %	0,04 %	0,00 %	0,08 %	0,00 %	0,00 %
D. Isidro Fainé Casas	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. José María Abril Pérez	0,01 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiríbar	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. Ángel Vilá Boix	0,01 %	0,00 %	0,03 %	0,00 %	0,04 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Erskine	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dª Carmen García de Andrés	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dª María Luisa García Blanco	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Löscher	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco Javier de Paz Mancho	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	0,00 %	0,21 %	0,00 %	0,00 %	0,21 %	0,00 %	0,00 %

% total de derechos de voto titularidad de miembros del consejo de administración
0,37%

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
D. José María Abril Pérez	Otros accionistas de la sociedad	0,01 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiríbar	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Dª María Luisa García Blanco	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	Otros accionistas de la sociedad	0,21 %	0,00 %	0,21 %	0,00 %

Detalle el porcentaje total de derechos de voto representados en el Consejo:

% total de derechos de voto representados en el consejo de administración
8,74%

A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí.

Intervinientes del pacto parasocial:

Telefónica, S.A.

Prosegur Global Alarmas Row, S.L./ Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

% de capital social afectado:

0,86%

Breve descripción del pacto:

El 28 de febrero de 2020, y en el marco de la operación por la que Telefónica de Contenidos, S.A. adquirió el 50% del capital social de Prosegur Alarmas España, S.L. a Prosegur Global Alarmas Row, S.L., se entregaron a esta última, como pago del precio de dicha operación, 49.545.262 acciones de Telefónica, S.A. (las Acciones).

Ese mismo día, Telefónica, S.A., Prosegur Global Alarmas Row, S.L., como accionista, y Prosegur Compañía de Seguridad, S.A., como garante, firmaron un contrato por el que Prosegur Global Alarmas Row, S.L. se comprometió, entre otras obligaciones, a asumir ciertas restricciones sobre la transmisibilidad de las Acciones que le habían sido entregadas (el Pacto Parasocial).

En concreto, el Pacto Parasocial restringía la libre transmisión de las Acciones durante un período de nueve meses a contar desde su firma y contiene una serie de pactos que regulan la transmisión de las Acciones transcurrido ese plazo inicial.

Dicho pacto fue comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como 'Otra Información Relevante' en fecha 28 de febrero de 2020, incluyendo la transcripción de las cláusulas relevantes incluidas en el contrato relativas a las restricciones a la transmisibilidad y a la venta ordenada de las Acciones.

Con fecha 2 de diciembre de 2020, Prosegur Global Alarmas Row, S.L. transmitió a Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. (compañía del Grupo Prosegur) 39.545.262 Acciones. Como consecuencia de la transmisión y de lo dispuesto en la Cláusula 2.3 del Pacto Parasocial, Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. suscribió un acuerdo de adhesión al Pacto Parasocial, quedando obligada en su condición de garante y de accionista.

Fecha de vencimiento del pacto, si la tiene:

-

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

No.

A.8 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

No.

A.9 Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas (*)	% total sobre capital social
85.217.621	—	1,48 %

(*) A través de:

--

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital Flotante estimado	84,44 %

A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea:

Sí.

B. Junta General

B.4 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Datos de asistencia					
			% voto a distancia		
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	Voto electrónico	Otros	Total
12/06/2020	0,07%	52,52%	0,14%	1,81%	54,54%
De los que Capital Flotante:	0,01%	33,37%	0,14%	0,56%	34,08%
23/04/2021	0,09%	54,94%	0,22%	1,65%	56,90%
De los que Capital Flotante:	0,03%	36,48%	0,22%	0,30%	37,03%
08/04/2022	0,08%	56,26%	0,75%	1,49%	58,58%
De los que Capital Flotante:	0,01%	37,35%	0,75%	0,16%	38,27%

B. 5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que, por cualquier motivo, no haya sido aprobado por los accionistas.

No.

B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí.

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	300

Número de acciones necesarias para votar a distancia	300

C. Estructura de la Administración de la Sociedad

C.1 Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la Junta general:

Número máximo de consejeros	20
Número mínimo de consejeros	5
Número de consejeros fijados por la junta	15

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Repre-sentante	Categoría del consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombra-miento	Procedimiento de elección
D. José María Álvarez-Pallete López	—	Ejecutivo	Presidente	26/07/2006	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Isidro Fainé Casas	—	Dominical	Vicepresidente	26/01/1994	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José María Abril Pérez	—	Dominical	Vicepresidente	25/07/2007	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José Javier Echenique Landiríbar	—	Independiente	Vicepresidente	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ángel Vilá Boix	—	Ejecutivo	Consejero Delegado	26/07/2017	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Erskine	—	Otro Externo	Consejero	25/01/2006	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Carmen García de Andrés	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª María Luisa García Blanco	—	Independiente	Consejero	25/04/2018	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Löscher	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Verónica Pascual Boé	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	Otro Externo	Consejero	19/12/2007	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco José Riberas Mera	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	23/04/2021	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª María Rotondo Urcola	—	Independiente	Consejero	29/09/2021	08/04/2022	Acuerdo Junta General de Accionistas
Dª Claudia Sender Ramírez	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas

Número total de Consejeros	15

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, se hayan producido en el consejo de administración durante el período sujeto a información:

No se han producido ceses en el Consejo de Administración en el año 2022.

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente Ejecutivo	Licenciado en Ciencias Económicas. International Management Programme (IMP) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Universidad Complutense de Madrid.
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	Licenciado en Ingeniería Industrial. MBA de Columbia Business School.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	13,33 %

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económicas. Profesor en la Universidad de Deusto. En la actualidad, es Consejero de Arteche Lantegi Elekartea, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	Doctor en Ciencias Económicas. ISMP en Business Administration. Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, y de la Real Academia Europea de Doctores. Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, "la Caixa" y de Criteria Caixa, S.A.U., Presidente de Caixa Capital Risc SGEIC, S.A., Presidente del Consejo de Administración de Inmo Criteria Caixa, S.A.U. Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited. Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), y del World Savings Bank Institute (WSBI) y Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG). Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma. Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A., Vicepresidente de la Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras, y Fundador del Círculo Financiero. Miembro de los Patronatos del Museo Nacional del Prado y de la Fundación Carlos Slim.

Número total de consejeros dominicales	2
% sobre el total del consejo	13,33 %

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación del consejero	Perfil
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Licenciado y Doctor en Física. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación y Comunicación Cuántica. Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich. Director de la División de Teoría de Max-Planck Institut für Quantenoptik y miembro de la sociedad Max-Planck. Director de la Escuela International Max Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas. *Honorarprofessor*, Universidad Técnica de Múnich.
D. José Javier Echenique Landiríbar	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales. Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social. Consejero de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., Consejero de Dragados S.L., y Consejero de Calcinor, S.L. Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero Asesor de la Deusto Business School, y del McKinsey Advisory Council.
Dª Carmen García de Andrés	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidenta de Fundación Tomillo. Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo. Miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, Fundación Somos F5 y de la Fundación Xavier de Salas. Co-Fundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser.
Dª María Luisa García Blanco	Licenciada en Derecho. Abogado del Estado (en excedencia). Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco, S.L.P. Consejera de Ibercaja Banco, S.A. Vocal de la Comisión de Gobierno y de Control de CIMA. Presidenta del Comité de Expertos de 65YMAS.COM.
D. Peter Löscher	Licenciado en Economía y en Administración de Empresas. MBA en la Universidad de Economía de Viena. Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái). Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan. Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava. Miembro del Consejo de Supervisión de Royal Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.
Dª Verónica Pascual Boé	Licenciada en Ingeniería Aeronáutica. Máster en Administración de Empresas (MBA). Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford y Harvard Business School. Ha liderado un Grupo de empresas vinculadas a la transformación digital que encabezaba ASTI Mobile Robotics Group. Presidenta de la Fundación ASTI Tecnología y Talento. Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).
D. Francisco José Riberas Mera	Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción, S.A. Miembro del Consejo de Administración de CIE Automative, S.A. y de Wallbox N.V. Forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables e Inmobiliaria Acek. Presidente de la Fundación Consejo España-China. Presidente de Sernauto (Asociación Española de Proveedores de Automoción).
Dª María Rotondo Urcola	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Ha recibido formación complementaria en diversas Instituciones como ESG Academy/Foretica, IESE, IC-A, EEC, IMD, NYU, Harvard, Boston College, entre otros. Imparte clases de Comunicación de Operaciones Especiales en el Máster de Relaciones con Inversores en Bolsas y Mercados (BME). Co-Directora y profesora en el Programa de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad del Instituto de Empresa (IE) SYCA. Consejera Independiente de CACEIS Bank Spain y de Santander CACEIS Latam Holdo, y Consejera Independiente de Libertas 7.
Dª Claudia Sender Ramírez	Licenciada en Ingeniería Química. Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School. Consejera de Holcim Ltd, Consejera de Gerdau, S.A., Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A. y Consejera de Materlúgica Gerdau, S.A. Consejera de la ONG Amigos do Bem.

Número total de consejeros independientes	9
% total del consejo	60,00 %

Indique si algún Consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de Consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, Consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

--

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

--

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
D. Peter Erskine	D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero 'Otro Externo'.	Telefónica, S.A.	Licenciado en Psicología. Doctor Honoris causa por University of Reading. Hasta diciembre de 2007 fue Consejero y Chief Executive Officer de Telefónica Europe Plc, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. Desde 2009 hasta diciembre de 2015 fue Presidente de Ladbrokes, Plc. Presidente de la Organización benéfica Brainstorm.
D. Francisco Javier de Paz Mancho	D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2007, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero 'Otro Externo'.	Telefónica, S.A.	Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra). Ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Desde julio de 2016 y hasta diciembre de 2021, ha sido Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A. Desde 2014 hasta 2016 ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos, S.A.U. Actualmente, es Consejero de Telefônica Brasil, S.A., y de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.

Número total de otros consejeros externos	2
% total del consejo	13,33 %

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el período en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
—	—	—	—

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales Consejeras:

	Número de Consejeras				% sobre el total de Consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
Ejecutivas	0	0	0	0	0,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Dominicales	0	0	0	0	0,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Independientes	5	5	5	5	55,56 %	55,56%	55,56%	55,56%
Otras Externas	0	0	0	0	0,00 %	0,00%	0,00%	0,00%
Total:	5	5	5	5	33,33 %	33,33%	29,41%	29,41%

C.1.11 Detalle los cargos de consejero, administrador o director, o representante de los mismos, que desempeñen los consejeros o representantes de consejeros miembros del consejo de administración de la sociedad en otras entidades, se traten o no de sociedades cotizadas:

Identificación del consejero o representante	Denominación social de la entidad, cotizada o no	Cargo
D. José María Álvarez-Pallete López	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
D. Isidro Fainé Casas	Fundación Bancaria "la Caixa"	Presidente
	Criteria Caixa, S.A.U.	Presidente
	Inmo Criteria Caixa, S.A.U.	Presidente
	Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.	Presidente
	Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA)	Presidente
	World Savings Banks Institute (WSBI)	Presidente
	European Savings Banks Group (ESBG)	Vicepresidente
	Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE)	Presidente
	Capítulo Español del Club de Roma	Presidente
	Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras (RACEF)	Vicepresidente
D. José María Abril Pérez	Arteche Lantegi Elkartea, S.A.	Consejero
D. José Javier Echenique Landiríbar	ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	Consejero
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Calcinor, S.L.	Consejero
	Dragados, S.L.	Consejero

D. Ángel Vilá Boix	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
D. Peter Erskine	VMED O2 UK Ltd.	Consejero
Dª María Luisa García Blanco	Ibercaja Banco, S.A.	Consejero
D. Peter Löscher	Royal Philips N.V.	Consejero
	Telefónica Deutschland Holding, AG (Grupo Telefónica)	Presidente
	Thyssen-Bornemisza Group AG	Consejero
	Doha Venture Capital LLC	Consejero
Dª Verónica Pascual Boé	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
	Albp. Corp. S.L.U.	Administrador Único
	ALBP SCR	Administrador Único
	Asmv Technologies Distribution S.L.U.	Administrador Único
	Manco Partners S.L.	Administrador Único
	Fundación Asti Talent and Technology	Presidente
	Asti Mobile Robotics Inc	Administrador Único
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Telefónica Brasil, S.A. (Grupo Telefónica)	Consejero
	Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (Grupo Telefónica)	Consejero
D. Francisco José Riberas Mera	Acek Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.	Representante de Consejero
	Gestamp Automoción, S.A.	Presidente
	Sociedades del Grupo Gestamp Automoción	Consejero
	Holding Gonvarri, S. L.	Secretario Consejero
	Acek Energías Renovables, S.L.	Administrador Solidario
	Sociedades del Grupo Acek Energías Renovables	Consejero
	Inmobiliaria Acek, S.L.	Administrador Solidario
	Sociedades del Grupo Inmobiliaria Acek	Consejero
	CIE Automotive, S.A.	Consejero
	Otras sociedades participadas por Acek, Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.	Consejero
	Orilla Asset Management, S.L.	Administrador Único
	Q-Energy Tenencia y Gestión III, SCR, S.A.	Consejero
	Wallbox, N.V.	Consejero
	Otras sociedades participadas por Orilla Asset Management, S.L.	Consejero
	Sociedades del Grupo Gonvarri	Consejero
Dª María Rotondo Urcola	Caceis Bank Spain, S.A.U.	Consejero
	Libertas 7	Consejero
	Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.	Consejero
Dª Claudia Sender Ramírez	Holcim Ltd.	Consejero
	Gerdau, S.A.	Consejero
	Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A.	Consejero
	Metalúrgica Gerdau, S.A.	Consejero
	Amigos do Bem	Consejero

Se indican a continuación qué cargos de los señalados en el cuadro anterior se encuentran retribuidos:

D. Isidro Fainé Casas: Presidente de Criteria Caixa, S.A.U.; Presidente de Inmo Criteria Caixa, S.A.U.; Presidente de Caixa Capital Risc, SGEIC, S.A.; y Presidente de Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA).

D. José María Abril Pérez: Consejero de Arteche Lantegi Elkartea, S.A.

D. José Javier Echenique Landiríbar: Consejero de ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.; Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.; Consejero de Calcinor, S.L.; y Consejero de Dragados, S.L.

D. Peter Erskine: Consejero de VMED O2 UK Limited.

D. Peter Löscher: Consejero de Royal Philips N.V.; Presidente de Telefónica Deutschland Holding, AG; Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG; y Consejero de Doha Venture Capital LLC.

Dª Verónica Pascual Boé: Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).

D. Francisco Javier de Paz Mancho: Consejero de Telefónica Brasil, S.A.; y Consejero de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.

D. Francisco José Riberas Mera: Representante de Consejero de Acek Desarrollo y Gestión Industrial, S.L.; Presidente de Gestamp Automoción, S.A.; Consejero de Sociedades del Grupo Gestamp Automoción; Administrador Único de Orilla Asset Management, S.L.; y Consejero de Wallbox, N.V.

Dª María Rotondo Urcola: Consejera de Caceis Bank Spain, S.A.U.; Consejera de Libertas 7; y Consejera de Santander Caceis Latam Holding 1, S.L.

Dª Claudia Sender Ramírez: Consejera de Holcim Ltd; Consejera de Gerdau, S.A.; Consejera de Embraer, la Empresa Brasileira de Aeronáutica, S.A., y Consejera de Metalúrgica Gerdau, S.A.

Dª María Luisa García Blanco: Consejera de Ibercaja Banco, S.A.

Indique, en su caso, las demás actividades retribuidas de los consejeros o representantes de los consejeros, cualquiera que sea su naturaleza, distinta de las señaladas en el cuadro anterior.

D. José Javier Echenique Landiríbar: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España; y Miembro de McKinsey Advisory Council.

D. José María Abril Pérez: Asesor de Madlane Bay, S.L.

D. Juan Ignacio Cirac Sasturain: Director de la División en Teoría Max-Planck, Institut fur Quantenoptik; Director y miembro científico de la Sociedad Max Planck (Alemania); miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech; y miembro del Consejo Asesor de Seguridad de Telefónica Ingeniería de Seguridad.

Dª María Luisa García Blanco: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica España; Socio de Salama García Blanco Abogados; y Vocal de la Comisión de Gobierno y de Control de la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje.

D. Francisco Javier de Paz Mancho: Miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y de Telefónica Hispanoamérica.

Dª María Rotondo Urcola: Co-Directora Exec Education SYCA de IE Instituto de Empresa; Profesora de IE Instituto de Empresa; y Profesora de BME.

Dª Claudia Sender Ramírez: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech y del Consejo Asesor de Telefónica Hispanoamérica.

Dª Verónica Pascual Boé: Miembro del Consejo Asesor de Telefónica Tech, y Gerente Global de Robótica Móvil Autónoma ABB Espala.

Dª Carmen García de Andrés: Charlas y clases esporádicas en diversas instituciones educativas.

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando, en su caso, dónde se regula:

Sí.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	15.710
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados (miles de euros)	2.120
Importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados (miles de euros)	17.744
Importe de los fondos acumulados por los consejeros antiguos por sistemas de ahorro a largo plazo (miles de euros)	509

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
D. Pablo de Carvajal González	Secretario General y del Consejo, Director Global de Regulación y Responsable del área de Seguridad
Dª Laura Abasolo García de Baquedano	Directora General de Finanzas y Control y Responsable de Hispanoamérica
D. Eduardo Navarro de Carvalho	Director de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad
D. Mark Evans	Director de Estrategia y Desarrollo
D. Juan Francisco Gallego Arrechea	Director de Auditoría Interna Corporativa

Número de mujeres en la alta dirección	1
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	20 %
Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	11.375

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del Consejo:

No.

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo de administración.

Sí.

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del Consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

No.

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	14
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	0

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	1

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del Consejo:

Número de reuniones de la Comisión Delegada	15
Número de reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	12
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	12
Número de reuniones de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad	10
Número de reuniones de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	11
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia e Innovación	9

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	13
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	96,67 %
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	14
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100 %

C. 1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

No.

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el Consejo:

-

C.1.29 ¿El Secretario del Consejo tiene la condición de consejero?

No.

Si el Secretario no tiene la condición de Consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del Secretario	Representante
D. Pablo de Carvajal González	—

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

No.

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

No.

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que el importe anterior supone sobre los honorarios facturados por trabajos de auditoría a la sociedad y/o su grupo:

Sí.

	Sociedad	Sociedades del Grupo	Total
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	765	595	1.360
Importe trabajos distintos de los de auditoría/ Importe trabajos de auditoría (en %)	19,29	3,7	6,78

Observaciones
Estos importes se corresponden en su totalidad con servicios relacionados con la auditoría: trabajos relacionados con la revisión de la información requerida por las autoridades regulatorias, la emisión de informes de procedimientos acordados sobre información financiera que no sean solicitados por organismos legales o regulatorios, la emisión de *comfort letters*, el informe de aseguramiento razonable sobre el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) y la verificación de la información no financiera de los informes anuales. La sociedad y/o su grupo no ha contratado a la firma de auditoría servicios distintos a los servicios de auditoría o a los servicios relacionados con la auditoría.

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades.

No.

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma

de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	6	6
Número de ejercicios auditados por la firma actual de Auditoría/Número de ejercicios que la Sociedad o su Grupo han sido auditados (en %)	15	18,75

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí.

Detalle el procedimiento

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones ordinarias a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad. De igual manera, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno detallan el régimen de funcionamiento de estas Comisiones.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 27) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera a consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Número de beneficiarios	9
Tipo de beneficiario	
Consejeros Ejecutivos, Altos Directivos y otros Empleados	

Descripción del Acuerdo: Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

En cuanto a los miembros de la Alta Dirección de la Compañía, éstos tienen reconocido contractualmente, con carácter general, el derecho a percibir la compensación económica que se indica a continuación en caso de extinción de la relación por causa imputable a la Compañía, y en algún caso también por acaecimiento de circunstancias objetivas, como pudiera ser el cambio de control de la Compañía. Por el contrario, si la extinción de la relación tiene lugar por incumplimiento imputable al Directivo, éste no tendrá derecho a compensación alguna. Sin embargo, es necesario indicar que, en determinados casos, la indemnización que tiene derecho a percibir el miembro de la Alta Dirección, según su contrato, no responde a estos criterios generales sino a circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó dicho contrato. La compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, consiste, como máximo, en tres anualidades y una más según la antigüedad en la Compañía. La anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Por otra parte, y en lo que respecta a los contratos laborales que ligan a los empleados con la Compañía bajo una relación laboral común, éstos no contienen cláusula de indemnización por extinción de la relación laboral, por lo que el trabajador tendrá derecho a la indemnización que, en su caso, le corresponda en aplicación de la normativa laboral. Sin perjuicio de lo anterior, determinados empleados de la Compañía, en función de sus niveles y antigüedad, y dependiendo de las circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó el contrato, tienen reconocido contractualmente, en algunos casos, el derecho a percibir una compensación, en los mismos supuestos que la referida en el párrafo anterior, consistente, con carácter general, en una anualidad y media. Esta anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si, más allá de los supuestos previstos por la normativa, estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación:

	Consejo de Administración	Junta General
Órgano que autoriza las cláusulas	-	-

¿Se informa a la Junta General sobre las cláusulas?	No

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del Consejo de Administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DELEGADA

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	25,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	25,00%
% de otros externos	25,00%

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiríbar	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	100,00%
% de otros externos	0,00%

Identifique a los consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia
D. Peter Löscher
D. José Javier Echenique Landiríbar
Dª Carmen García de Andrés
Dª María Rotondo Urcola
Fecha de nombramiento del presidente en el cargo
19/02/2020

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	40,00%

COMISIÓN DE REGULACIÓN Y ASUNTOS INSTITUCIONALES

Nombre	Cargo	Categoría
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	75,00%
% de otros externos	25,00%

COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

Nombre	Cargo	Tipología
Dª María Luisa García Blanco	Presidente	Independiente
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo
Dª María Rotondo Urcola	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	83,33%
% de otros externos	16,67%

COMISIÓN DE ESTRATEGIA E INNOVACIÓN

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
Dª Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente
Dª Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	20,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	20,00%

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de Consejeras			
	Ejercicio 2022 Número %	Ejercicio 2021 Número %	Ejercicio 2020 Número %	Ejercicio 2019 Número %
Comisión Delegada	0	0	0	0
Comisión de Auditoría y Control	2 (50,00%)	2 (50,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	1 (20,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)	2 (40,00%)
Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	2 (50,00%)	2 (50,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)
Comisión de Sostenibilidad y Calidad	4 (66,67%)	4 (66,67%)	2 (40,00%)	2 (50,00%)
Comisión de Estrategia e Innovación	2 (40,00%)	2 (40,00%)	1 (16,67%)	1 (16,67%)

D. Operaciones vinculadas y Operaciones intragrupo

D.2 Detalle de manera individualizada aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o sus entidades dependientes y los accionistas titulares de un 10% o más de los derechos de voto o representados en el consejo de administración de la sociedad, indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	% Participación	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad dependiente	Importe (miles de euros)	Órgano que lo ha aprobado	Identificación del accionista significativo o consejero que se hubiera abstenido	La propuesta a la junta, en su caso, ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de independientes
(1)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	3.624	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(2)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	1.467	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(3)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	273	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(4)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	1.680	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(5)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	15.456	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(6)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	52.981	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(7)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	235.800	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(8)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	785	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(9)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	77.385	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(10)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	5.286.117	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(11)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	226.513	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(12)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	785	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(13)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	52.981	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(14)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Telefónica, S.A.	235.800	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(15)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	7.263	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(16)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	5.363	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(17)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	2.166	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A

(18)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	901	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(19)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	12.641	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(20)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	264	Consejo de Administración	Consejeros Dominicales BBVA	N/A
(21)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	39.635	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(22)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	7.157	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(23)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	771	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(24)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	5.813	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(25)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	86.906	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(26)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	165.008	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(27)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	221	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(28)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	12.190	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(29)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	491.956	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(30)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	41.518	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(31)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	14.261	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(32)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	12.195	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(33)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	18	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(34)	BBVA y/o Grupo BBVA	4,87	Resto Grupo Telefónica	86.906	Consejo de Administración	Consejero Dominical BBVA	N/A
(35)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	554	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(36)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	1.799	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(37)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	3	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(38)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	43.250	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(39)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	200	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(40)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	56	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(41)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	68.701	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(42)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	263.666	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A

(43)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	40.997	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(44)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	56	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(45)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Telefónica, S.A.	43.250	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(46)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	27.802	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(47)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	3.407	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(48)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	457.637	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(49)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	2	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(50)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	84	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(51)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	69.440	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(52)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	51.392	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(53)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	794	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(54)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	82.294	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(55)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	260	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(56)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	148.229	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(57)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	159.573	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(58)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	657.014	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(59)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	30.236	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(60)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	104.822	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A
(61)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	3,5	Resto Grupo Telefónica	148.229	Consejo de Administración	Consejero Dominical CaixaBank	N/A

	Nombre o denominación social del accionista o de cualquiera de sus sociedades dependientes	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación y otra información necesaria para su evaluación
(1)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Gastos financieros
(2)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Recepción de servicios
(3)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Otros gastos
(4)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Ingresos financieros
(5)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Dividendos recibidos
(6)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestatario)
(7)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Acuerdos de financiación: otros (prestatario)
(8)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Acuerdos de financiación: Créditos (prestamista)
(9)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos
(10)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Derivados (misma operación línea 11, por importe del valor nocional)
(11)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Derivados (misma operación línea 10, por importe del valor razonable)
(12)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Otros derechos de cobro
(13)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Préstamos y créditos recibidos
(14)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Otras obligaciones de pago
(15)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Gastos financieros
(16)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Recepción de servicios
(17)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Remuneraciones
(18)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Otros gastos
(19)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Ingresos financieros
(20)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Contratos de colaboración
(21)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Prestación de servicios
(22)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Venta de bienes (terminados o en curso)
(23)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Beneficios por baja o enajenación de activos
(24)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Otros ingresos
(25)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestatario)
(26)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Garantías y avales recibidos
(27)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Compromisos adquiridos
(28)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestamista)
(29)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Derivados (misma operación línea 30, por importe del valor nocional)
(30)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Derivados (con valor negativo) (misma operación línea 29, por importe del valor razonable)
(31)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Clientes y Deudores comerciales
(32)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Otros Derechos de cobro
(33)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Proveedores y acreedores comerciales
(34)	BBVA y/o Grupo BBVA	Contractual	Préstamos y créditos recibidos
(35)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Gastos financieros
(36)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Recepción de servicios
(37)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Otros gastos
(38)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Acuerdos de financiación: otros (prestatario)
(39)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Garantías y avales recibidos

(40)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestamista)
(41)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos
(42)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Derivados (misma operación línea 43, por importe del valor nocional)
(43)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Derivados (misma operación línea 42, por importe del valor razonable)
(44)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Otros derechos de cobro
(45)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Otras obligaciones de pago
(46)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Gastos financieros
(47)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Recepción de servicios
(48)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Compra de bienes (terminados o en curso)
(49)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Otros gastos
(50)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Ingresos financieros
(51)	CaixaBank, S.A.	Contractual	Prestación de servicios
(52)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Venta de bienes (terminados o en curso)
(53)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Otros ingresos
(54)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Compras de inmovilizado intangible
(55)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Compras de inmovilizado material
(56)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Acuerdos de financiación: créditos (prestatario)
(57)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Garantías y avales recibidos
(58)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Compromisos adquiridos
(59)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Clientes y deudores comerciales
(60)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Proveedores y acreedores comerciales
(61)	CaixaBank y/o Grupo CaixaBank	Contractual	Préstamos y créditos recibidos

D.3 Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con los administradores o directivos de la sociedad, incluyendo aquellas operaciones realizadas con entidades que el administrador o directivo controle o controle conjuntamente, e indicando cuál ha sido el órgano competente para su aprobación y si se ha abstenido algún accionista o consejero afectado. En caso de que la competencia haya sido de la junta, indique si la propuesta de acuerdo ha sido aprobada por el consejo sin el voto en contra de la mayoría de los independientes:

D.4 Informe de manera individualizada de las operaciones intragrupo significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad con su sociedad dominante o con otras entidades pertenecientes al grupo de la dominante, incluyendo las propias entidades dependientes de la sociedad cotizada, excepto que ninguna otra parte vinculada de la sociedad cotizada tenga intereses en dichas entidades dependientes o éstas se encuentren íntegramente participadas, directa o indirectamente, por la cotizada.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

D.5 Detalle de manera individualizada las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas por la sociedad o sus entidades dependientes con otras partes vinculadas, que lo sean de conformidad con las Normas Internacionales de Contabilidad adoptadas por la UE, que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

G. Grado de seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. **Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.**

Explique

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10% del total capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10%.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente, sea por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, pueda emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

Asimismo, el artículo 30 de los Estatutos establece que para ser designado Consejero se precisará ser titular, con una antelación superior a 3 años, de un número de acciones de la propia Sociedad que representen, al menos, un valor nominal de 3.000 euros, las cuales no podrá transferir durante el ejercicio de su cargo. Estos requisitos no serán exigibles a las personas que en el momento de su nombramiento se hallen vinculadas a la Sociedad por una relación laboral o profesional, ni cuando el Consejo de Administración acuerde su dispensa con el voto a favor de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros.

Por otro lado, el artículo 31 de los Estatutos dispone que, para que un Consejero pueda ser designado Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada, será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los 3 años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento de dicho requisito.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas las cláusulas estatuarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70% del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por su parte, los requisitos especiales exigibles para ser designado Consejero (artículo 30 de los Estatutos Sociales) o Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada (artículo 31 de los Estatutos Sociales) se justifican por la voluntad de que el acceso al órgano de administración y, dentro del mismo, a los cargos de mayor relevancia, esté reservado a personas que hayan demostrado un compromiso con la Sociedad y, además, cuenten con la debida experiencia como miembros del Consejo, de tal forma que se asegure una continuidad en el modelo de gestión del Grupo Telefónica en interés de todos sus accionistas y partes interesadas. En todo caso, estos requisitos especiales podrán ser excepcionados cuando se cuente con un

amplio consenso de los miembros del Consejo de Administración, como lo es el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros establecido por los referidos artículos de los Estatutos Sociales.

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.

b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

No aplicable

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.

b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

a) Informe sobre la independencia del auditor.

b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.

c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de

auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.

b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el Consejo de Administración.

c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.

d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

No aplicable

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

No aplicable

12. Que el Consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medioambiente.

Cumple

13. Que el Consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Cumple

14. Que el Consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del Consejo de administración y que:

a) sea concreta y verificable;

b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de administración; y,

c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40 % de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple parcialmente

La Compañía cumple con la primera parte de la recomendación. Por otra parte, y en relación con el número de consejeras, la Compañía mantiene su compromiso con la diversidad y la igualdad de oportunidades, y ha buscado deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional requerido. Este compromiso se ha concretado en el incremento del número de consejeras, que pasaron de representar un 11,11% de los miembros del Consejo de Administración en 2016 a representar el 33,33% en la actualidad. Todas las medidas y procesos adoptados y convenidos por el Consejo de Administración y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al objeto de facilitar incluir en el Consejo un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres, y de evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el nombramiento de Consejeras, han sido emprendidos y llevados a cabo por la Compañía.

Para seguir avanzando en este ámbito, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno evalúa perfiles para cubrir nuevas vacantes en el Consejo de Administración con arreglo a lo dispuesto en la Política de Selección de Consejeros y a la Política de Diversidad de Telefónica, favoreciendo la diversidad de género, de experiencias y de conocimientos, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

En conclusión, el proceso de renovación del Consejo de Administración de la Compañía ha sido diseñado y está siendo implementado de forma progresiva para asegurar la continuidad en el modelo de gestión del Grupo Telefónica. En este sentido, en la selección de nuevos candidatos para cubrir las vacantes que se vayan produciendo, la Compañía seguirá buscando mujeres que reúnan el perfil profesional requerido para así incrementar la diversidad de género en el Consejo de Administración.

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración, y no tengan vínculos entre sí.

Cumple

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

a) Perfil profesional y biográfico.

b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.

c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.

d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.

e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de

nombramientos se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

No aplicable

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

No aplicable

21. Que el Consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengan propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Cumple

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el Consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

No aplicable

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia

suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

No aplicable

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del Consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple

26. Que el Consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

No aplicable

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple

33. Que el Presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del Consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la dirección del Consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el Consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple

36. Que el Consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.

b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.

c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.

d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.

e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple

38. Que el Consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el Consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo, -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción- revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la Sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los

pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

b) Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.

c) El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.

d) Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.

e) Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.

Cumple

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

a) Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.

c) Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.

Cumple

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas, se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Explique

Tanto el artículo 40 de los Estatutos Sociales, como el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración, prevén expresamente, al regular la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que el Consejo de Administración podrá acordar la constitución de dos comisiones, atribuyendo separadamente a una de ellas las competencias en materia de nombramientos y, a la otra, las relativas a retribuciones, pudiendo asignarse las competencias de buen gobierno a una o a otra.

El Consejo de Administración no ha considerado oportuno, hasta la fecha, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, por entender que la reunión en una misma Comisión de las competencias relativas a la evaluación de los Consejeros, y las relacionadas con su remuneración, favorece la coordinación y propicia un sistema retributivo orientado hacia la consecución de resultados (pay for performance). Asimismo, el Consejo considera que la carga de trabajo que tiene la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y, por tanto, sus miembros, es razonable y no hace conveniente, por el momento, dividirla en dos Comisiones distintas.

Obsérvese, además, que el Consejo de Administración cuenta actualmente con cinco Comisiones Consultivas (Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y Comisión de Estrategia e Innovación), además de la Comisión Delegada.

En este contexto, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se habría compadecido mal con el objetivo simplificador de la reorganización de las Comisiones Consultivas o de Control de la Compañía, aprobada por el Consejo de Administración el 27 de abril de 2016, generando ineficiencias innecesarias y necesidades de dotación adicionales.

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

a) Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.

b) Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.

c) Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.

d) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.

e) Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.

Cumple

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

a) Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.

b) Que sus presidentes sean consejeros independientes.

c) Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.

d) Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.

e) Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los Consejeros.

Explique

1. Las comisiones de supervisión y control que tienen atribuidas las competencias a las que hace referencia la recomendación 52 son la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Las reglas de composición y funcionamiento de ambas Comisiones se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración y en los Reglamentos específicos de cada una de ellas. Asimismo, ambas Comisiones no solo cumplen con las prescripciones legales aplicables, sino que, en determinados aspectos, las mejoran. Así, por ejemplo, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha de contar con mayoría de independientes, frente al mínimo de dos que exige la ley. Más aún, en la práctica, está integrada por tres Consejeros independientes y dos con la categoría de 'Otro externo'.

2. Además, el Consejo de Administración cuenta con otras Comisiones consultivas que tienen atribuidas otras funciones (Regulación y Asuntos Institucionales, Sostenibilidad y Calidad, y Estrategia e Innovación), muy vinculadas con los negocios desarrollados por la Sociedad y con aspectos de gestión, y, en particular, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tiene atribuidas algunas de las funciones señaladas en las Recomendaciones 53 y 54 siguientes.

Dichas Comisiones están expresamente reguladas en el Reglamento del Consejo de Administración, aunque de forma algo menos detallada que en el caso de las que son legalmente obligatorias. No obstante, a todas estas Comisiones consultivas no legalmente obligatorias les resultan de aplicación, en la práctica, las normas de funcionamiento previstas en las letras c), d) y e) de esta Recomendación 52.

Se ha considerado que en las Comisiones con competencias en asuntos vinculados con los negocios de la Sociedad y con aspectos de gestión no es imprescindible que estas sean presididas por Consejeros independientes, sino que resulta preferible atender, para

designar al Consejero que debe presidirlas, a los conocimientos técnicos y la experiencia concreta de sus miembros. Por lo demás, destacar que todas las Comisiones del Consejo están compuestas por mayoría de Consejeros independientes.

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración, que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.

c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.

e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medioambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los Derechos Humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.

b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.

c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.

d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que

tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

a. Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.

b. Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

c. Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercitarlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Cumple

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple parcialmente

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable, ante circunstancias como las descritas en esta recomendación. Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar, incluso, la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se

abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

Explique

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

4.9. Otras Informaciones de interés

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

--

2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de Julio de 2010.

- Nota 1 al Apartado 4.2.2 del Informe Anual de Gobierno Corporativo y al Apartado A.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con la última comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con fecha 31 de marzo de 2020, el detalle de la cadena de control a través de la que dicha entidad posee los derechos de voto y/o los instrumentos financieros es la siguiente:

1.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., Blackrock HK Holdco Limited, BlackRock Lux Finco S.a.r.l., BlackRock Japan Holdings GK, BlackRock Japan Co., Ltd.

2.- BlackRock, Inc., Trident Merger, LLC, BlackRock Investment Management, LLC.

3.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited.

4.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Australia Holdco Pty. Ltd., BlackRock Investment Management (Australia) Limited.

5.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock International Limited.

6.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Institutional Trust Company, National Association.

7.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Fund Advisors.

8.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc.

9.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., BlackRock HK Holdco Limited, BlackRock Asset Management North Asia Limited.

10.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited, BlackRock Asset Management Deutschland AG.

11.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., Blackrock Holdco 3, LLC, BlackRock Canada Holdings LP, BlackRock Canada Holdings ULC, BlackRock Asset Management Canada Limited.

12.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Capital Holdings, Inc., BlackRock Advisors, LLC.

13.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Advisors (UK) Limited.

14.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd, BlackRock (Singapore) Limited.

15.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock (Netherlands) B.V.

- Nota 2 al Apartado A.3. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En aquellos casos en los que el porcentaje total de derechos de voto no coincide con la suma de las participaciones directas e indirectas es consecuencia del redondeo de los decimales.

El porcentaje total de derechos de voto representados en el Consejo de Administración (8,74%) es el resultado de sumar el porcentaje total de derechos de voto titularidad de miembros del Consejo de Administración (0,37%) y el porcentaje total de derechos de voto de los accionistas significativos de la Compañía representados en el Consejo de Administración: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (4,87%), representado en el Consejo de Administración por el Consejero Dominical D. José María Abril Pérez, y CaixaBank, S.A. (3,50%), representado en el el Consejo de Administración por el Consejero Dominical D. Isidro Fainé Casas.

-Nota 3 al Apartado C.1.11 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

D. Peter Löscher cesó como Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG el 6 de abril de 2022.

D. José María Abril cesó como miembro del Consejo de Administración de Ibermática, S.A. en diciembre de 2022.

Dª Verónica Pascual Boé cesó como Gerente Global de Robótica Móvil Autónoma en enero de 2023.

Se indican a continuación otros cargos desempeñados por los Consejeros de la Compañía (distintos a los solicitados en el apartado C.1.11):

D. José María Álvarez-Pallete López es miembro del Consejo Asesor de SEAT, S.A., Presidente de la Asociación GSMA (desde febrero de 2022), Presidente de la Fundación Telefónica (desde febrero de 2022), Patrono de la Fundación Profuturo y miembro del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" (desde febrero de 2022).

D. Isidro Fainé Casas es Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A., Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited, miembro del Patronato de Museo Nacional del Prado y miembro del Patronato de la Fundación Carlos Slim.

D. José Javier Echenique Landiríbar es Patrono de la Fundación Novia Salcedo, y Consejero Asesor de la Deusto Business School.

D. Ángel Vilá Boix es Patrono de la Fundación Telefónica, y miembro de los Consejos Asesores de Telefónica España y Telefónica Tech.

D. Juan Ignacio Cirac Sasturain es Co-Director de Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas Munich, Director de la Escuela International Max-Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas, y Honorarprofessor Universal Técnica de Munich.

D. Peter Erskine es Presidente de la Organización benéfica BRAINSTORM.

Dª Carmen García de Andrés es Presidente de la Fundación Tomillo, Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF) siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo, miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Somos F5, de la Fundación Xavier de Salas, y Co-Fundadora y miembro del Patronato de la Fundación Aprendiendo a Ser. Asimismo, colabora como mentora en programas de desarrollo profesional de mujeres

D. Peter Löscher es Miembro Emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur, Miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi y Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

D. Francisco José Riberas Mera es Presidente de Sernauto (Asociación de Proveedores de Automoción), y Presidente de la Fundación Consejo Asesor España-China.

- Nota 4 al Apartado C.1.12 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deberán dedicar el tiempo y esfuerzo

necesarios al desarrollo de sus funciones, y a estos efectos deberán informar a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de sus restantes obligaciones profesionales por si pudieran interferir en el desarrollo de sus funciones como Consejeros.

En relación con ello, no podrán ser nombrados Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo.

A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio Consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados.

Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

-Nota 5 al Apartado C.1.14 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

En la remuneración total de la Alta Dirección se incluye el importe correspondiente a las acciones brutas que tienen derecho a percibir los Directivos integrados en la Alta Dirección de la Compañía a la finalización del Tercer Ciclo (2020-2023) del *Performance Share Plan*.

-Nota 6 al Apartado C.1.21 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

De conformidad con lo establecido en el artículo 31.4 de los Estatutos Sociales, para que un Consejero pueda ser designado Presidente será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los tres años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

- Nota 7 al Apartado D.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

BBVA y/o Grupo BBVA: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y/o las sociedades que formen parte de su grupo.

CaixaBank y/o Grupo CaixaBank: CaixaBank, S.A. y/o las sociedades que formen parte de su grupo.

Se indica N/A en los supuestos en los que no se ha efectuado ninguna propuesta a la Junta al haber sido la operación aprobada por el Consejo de Administración.

En cuanto a las operaciones de derivados, se hace constar en el listado el valor nocional y el valor razonable de las operaciones realizadas con BBVA y/o Grupo BBVA, y CaixaBank y/o Grupo CaixaBank. Ver información complementaria en el apartado de 'Política de derivados' de la Nota 19 (Instrumentos financieros derivados y política de gestión de riesgos) , y en la Nota 11 (Partes Vinculadas) a los Estados Financieros Consolidados 2022 de Telefónica, S.A.

- Nota 8 al Apartado D.3. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones que reúnan los requisitos señalados en este Apartado.

- Nota 9 al Apartado D.4. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones que reúnan los requisitos señalados en este Apartado.

- Nota 10 al Apartado D.5. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

No existen operaciones que reúnan los requisitos señalados en este Apartado, realizadas por Telefónica, S.A. o sus sociedades dependientes con el Grupo Telefónica Factoring y con Adquira España, S.A. No obstante, esta información se recoge en la Nota 10 (Empresas asociadas y negocios conjuntos) y en la Nota 11 (Partes vinculadas) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2022.

- Nota 11 al Apartado G del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Se hace constar que en las Recomendaciones 2, 10, 11, 19, 20, 23, 24 y 28 se ha indicado que no son aplicables ya que la situación a la que hacen referencia dichas Recomendaciones no se han verificado durante el ejercicio 2022.

- Nota 12 Detalle de los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entran en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

Contratos de Financiación:

Con fecha 15 de marzo de 2018, Telefónica, S.A., como prestataria, y un grupo de entidades de crédito, como prestamistas, con National Westminster Bank plc como banco agente, suscribieron un crédito sindicado por importe de hasta 5.500 millones de euros.

Con fecha 13 de enero de 2022, Telefónica, S.A. suscribió un contrato de modificación a la referida financiación sindicada con diversas entidades de crédito nacionales y extranjeras, por un importe total máximo de 5.500 millones de euros, ligada a objetivos de sostenibilidad:

reducción de emisiones de gases de efecto invernadero e incremento de mujeres en puestos ejecutivos.

Asimismo, el 11 de diciembre de 2015, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Niederlassung Deutschland, The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., sucursal en España, Mizuho Bank Ltd, AB Svensk Exportkredit y Société Générale S.A., como prestamistas originales, y con el apoyo de Exportkreditnämnden, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 750 millones de dólares estadounidenses. También en esa misma fecha, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Santander, S.A. y Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, como prestamistas originales, con el apoyo de Finnvera Plc, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 500 millones de euros.

Conforme a lo previsto en todos los contratos indicados, en el caso de que se produzca un cambio de control en Telefónica, S.A., las entidades prestamistas pueden, en determinadas circunstancias, requerir la cancelación anticipada de estos contratos de financiación.

Para determinar si se ha producido un cambio de control a estos efectos, los citados contratos atienden a los criterios usuales en este tipo de acuerdos, tales como obtener la mayoría de los derechos de voto, poder designar a la mayoría de los miembros del órgano de administración, o tener control sobre las políticas financieras y operativas de la compañía.

Por último, se hace constar que Telefónica, S.A. está adherida, desde el año 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas -órgano en el que participan grandes empresas españolas y la Administración Tributaria estatal-, y cumple con el contenido del mismo.

Asimismo, el Grupo Telefónica está comprometido con la aplicación de otras normativas e iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad como, entre otras, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, y la Organización Internacional del Trabajo.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 22 de febrero de 2023.

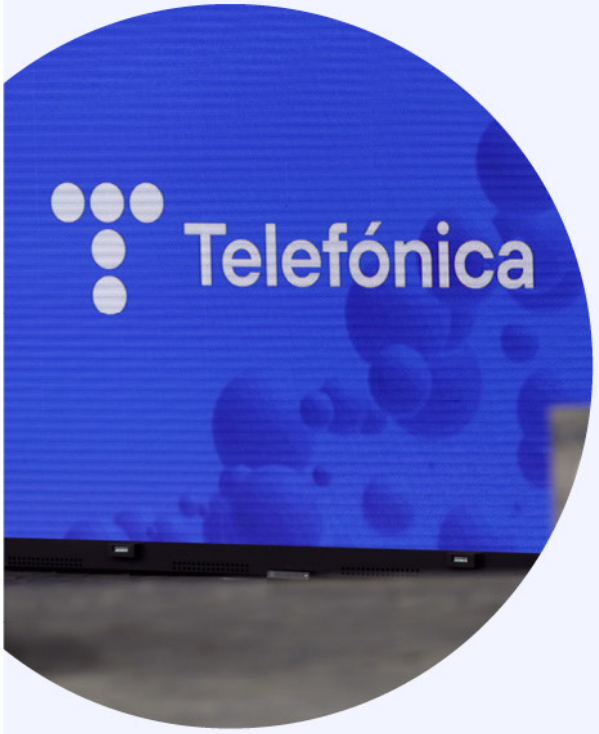
Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

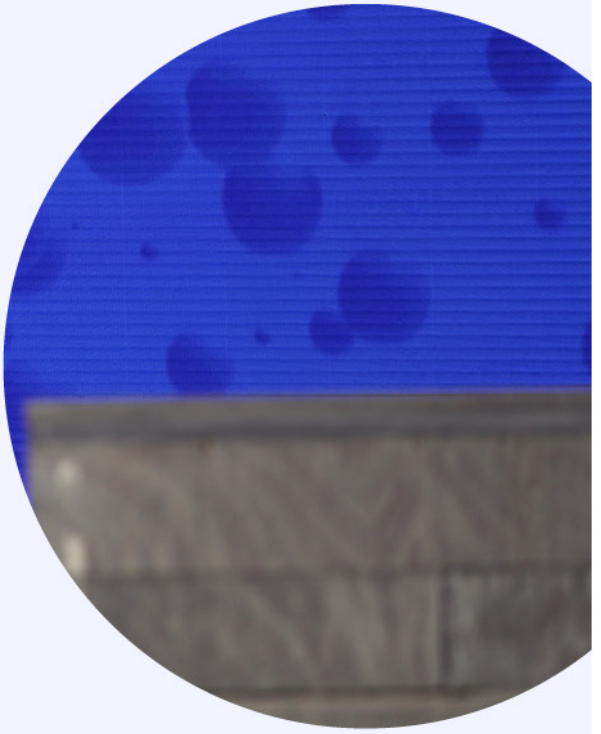
No.

5 Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros

5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

5.2. Anexo Estadístico IAR





5.1. Informe Anual sobre Remuneraciones

Introducción al informe

La presente sección 5.1 y la sección 5.2 siguiente constituyen el mencionado Informe, que se debe preparar y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo. Conforme a lo establecido en la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, dicho Informe forma parte del Informe de Gestión de la Compañía, y además se publica como parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo. Este informe se mantendrá accesible en la página web de la Compañía y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por el periodo legalmente establecido.

El presente Informe consta fundamentalmente de dos secciones:

- En primer lugar, se describe un resumen de las políticas retributivas que pueden ser aplicables en 2023:
  - Desde el 1 de enero hasta la aprobación por la Junta General de Accionistas de la nueva Política, la política de remuneraciones de consejeros aprobada en la Junta General de Accionistas de la Compañía celebrada el 23 de abril de 2021, con el 88,97% de los votos emitidos (se puede acceder a esta Política en el siguiente link: *https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/politica-remuneraciones-consejeros-telefonica.pdf*).
  - Desde la aprobación por la Junta General de Accionistas de la nueva Política hasta el 31 de diciembre, la política de remuneraciones de consejeros que, en su caso, apruebe la Junta General Ordinaria de Accionistas que se celebrará en 2023. Tal y como se explicará más adelante, esta nueva Política de Remuneraciones es continuista con la aprobada el 23 de abril de 2021.
- En segundo lugar, contiene la descripción de cómo se ha aplicado la Política de Remuneraciones de los Consejeros durante 2022.

A continuación, se expone el contexto sobre cuya base se han tomado determinadas decisiones, relacionadas con la Política de Remuneraciones y su aplicación, y que han sido consideradas por la CNRBG y por el Consejo de Administración.

Resultados de Telefónica en 2022

A pesar del complejo contexto macroeconómico, Telefónica ha vuelto a presentar un crecimiento sostenible en 2022, demostrando su experiencia en la gestión de los negocios en este entorno.

Telefónica se ha fortalecido en sus mercados clave. España ha mejorado su OIBDA secuencialmente gracias a mayores eficiencias. En Brasil, la fortaleza diferencial de las operaciones de Vivo impulsa el crecimiento orgánico interanual del margen OIBDA mientras crecen los ingresos a doble dígito. Alemania presenta de nuevo fuerte tracción comercial, acelerando sus ingresos y el OIBDA. Por su parte, VMO2 ha capturado ya un 30% de las sinergias anuales proyectadas en 540M£ a finales de 2022. T. Infra continúa explorando oportunidades de crecimiento y creación de valor con sus nuevos vehículos de fibra, con la incorporación en julio de España y Reino Unido. T. Tech crece en escala y por encima del mercado y cuenta con un sólido "funnel" comercial.

Con base en lo anterior, Telefónica ha confirmado el cumplimiento de sus objetivos y el dividendo establecidos para 2022.

Cabe recordar que la Compañía hizo públicos sus objetivos para el año 2022 el 24 de febrero, el mismo día que dio comienzo la invasión de Ucrania. Desde entonces el entorno macroeconómico empeoró sustancialmente, pero a pesar de ello Telefónica revisó al alza sus objetivos en el mes de julio, y ha conseguido completar el año cumpliendo dicha guía de crecimiento. Demostrando aún más si cabe, ese esfuerzo añadido de gestión:

- El crecimiento reportado de los ingresos del Grupo se ha acelerado significativamente hasta el +4,7% interanual.
- El OIBDA creció un +3.0% interanual en términos orgánicos gracias al crecimiento de los ingresos, eficiencias y realización de sinergias, y gestionando de manera efectiva las presiones inflacionistas.
- El capital se ha asignado eficientemente, priorizando las inversiones en crecimiento. El CapEx ha crecido un +4,6% orgánico interanual, situándose el ratio CapEx/ Ventas orgánico en el 14,8% (en línea con el objetivo del 15%).
- El Flujo de Caja Libre ("*Free Cash Flow*") se ha incrementado hasta los 4.566 M€

- El ratio de apalancamiento ha mejorado respecto al ejercicio anterior, y la Deuda Financiera Neta se ha situado en 26.687 M€

Además, dentro del compromiso de Telefónica de crear valor para sus grupos de interés *(stakeholders)*, han de destacarse los siguientes hitos conseguidos en 2022:

- Reducción de las emisiones de CO_2 en un 80% respecto al año 2015 a nivel global.
- Publicación del Análisis del Ciclo de Vida detallado de las soluciones de conectividad según los criterios de la Taxonomía de la UE (primera empresa del sector en hacerlo).
- Aprobación por el Consejo de Administración de la Política de Igualdad del Grupo, que aborda las diferencias salariales, la igualdad de oportunidades y una mayor paridad.
- 31,3% de mujeres directivas a 31 de diciembre de 2022.

Adicionalmente, en el contexto macroeconómico y de elevada incertidumbre, el Retorno Total para el Accionista ("TSR") en 2022 ha sido del -5,27%, mientras que el TSR en mediana de las compañías que componen el grupo de comparación para la medición de este objetivo en la Retribución Variable a Largo Plazo ha sido del –23,7%. En este sentido, Telefónica se sitúa en quinta posición en comparación con las 14 compañías que conforman dicho grupo.

Nueva Política de Remuneraciones a proponer en la Junta General de Accionistas

Tras la celebración de la Junta General de Accionistas de cada ejercicio, la CNRBG realiza un proceso de reflexión sobre la adecuación de la Política de Remuneraciones a los objetivos estratégicos de Telefónica y a los intereses de sus grupos de interés (*stakeholders)*.

La CNRBG, dentro de su compromiso de escucha continua a sus accionistas, mantiene un dialogo constante y transparente con los accionistas para conocer, entre otras cuestiones, su opinión acerca de la política retributiva y testear las modificaciones que resulten oportunas introducir. Además, la CNRBG aprovecha esta interacción para proporcionar a los accionistas mayor contexto sobre las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración durante el último ejercicio.

En el proceso de reflexión también se han considerado los resultados de las votaciones relativas al informe anual sobre remuneraciones de los consejeros obtenidos en los dos últimos ejercicios y los relativos a la política de remuneraciones de los consejeros aprobada el 23 de abril de 2021.

Fruto de las conclusiones alcanzadas en el proceso de reflexión, la CNRBG ha propuesto al Consejo de Administración una nueva Política de Remuneraciones que cuenta con las siguientes características:

- La nueva Política que se propone es continuista con la aprobada por la Junta General de Accionistas del 23 de abril de 2021.
- En relación con los Consejeros Ejecutivos:
  - Se elimina la posibilidad de conceder remuneraciones extraordinarias.
  - Tanto los importes como las características de los elementos fijos y variables de la remuneración permanecen inalterados. A este respecto, la Retribución Fija permanece sin cambios desde el año 2013.
  - Sin perjuicio de lo anterior, el importe máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo 2023 se limita al 125% del importe *target*. Este nivel máximo es inferior al incluido en la Política de Remuneración y al que se estableció en 2022 (129,5% del importe *target*).
  - Se amplía en doce (12) meses adicionales, hasta los treinta y seis (36) meses, la duración del periodo en el que es posible recuperar total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable de los Consejeros Ejecutivos, con posterioridad a su abono ("*clawback*").
- No se introduce ningún cambio respecto a la remuneración de los Consejeros en su condición de tales.

Esta nueva Política de Remuneraciones se someterá a votación en la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2023 y, en caso de que sea aprobada, entrará en vigor en esa misma fecha.

Retribución devengada en 2022 por los Consejeros Ejecutivos

A continuación se detallan los aspectos más relevantes sobre la retribución devengada en 2022 por los Consejeros Ejecutivos:

- **Retribución total devengada en 2022 vs. 2021: disminución** de un **22,2%** en el caso del **Presidente Ejecutivo y un 24,5%** en el caso del **Consejero Delegado**.
- **% Retribución variable total devengada vs. retribución variable inicialmente concedida**: **63,6%** por parte del **Presidente Ejecutivo y 61,5%** por parte del **Consejero Delegado**.
- **Retribución Variable a Corto Plazo:** las métricas y pesos relativos establecidos para el 2022 fueron Ingresos Operativos (30%), OIBDA (30%), *Free Cash Flow* (20%) y objetivos no financieros - ESG (20%).

  Teniendo en cuenta lo anterior, el coeficiente de pago ponderado ha ascendido al 121,3% del importe *target*. Este porcentaje se explica principalmente porque el grado de consecución de los objetivos financieros en su conjunto ha estado por encima del 100%. Además, el grado de consecución de los objetivos no financieros -

ESG en su conjunto también ha superado los niveles target.

- **Retribución Variable a Largo Plazo:** el 31 de diciembre de 2022 ha finalizado el periodo de medición de objetivos del tercer ciclo (2020-2023) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. El 50% del incentivo estaba sujeto al TSR relativo y el 50% al *Free Cash Flow* generado en cada uno de los años del periodo de medición. No se ha devengado importe alguno derivado del TSR relativo debido al comportamiento de la acción de Telefónica respecto al grupo de comparación. Sin embargo, se ha alcanzado el objetivo de *Free Cash Flow*. El incentivo se abonará a lo largo del mes de marzo de 2023.

  El valor económico del incentivo a percibir en acciones por los Consejeros Ejecutivos, considerando el precio de la acción de Telefónica a 31 de diciembre de 2022, es de un 25,35% del incentivo máximo inicialmente concedido.

En los siguientes apartados se recoge la información relativa a los principios que rigen la remuneración de los Consejeros, así como el detalle de la remuneración correspondiente al ejercicio 2022 y previsiones para el ejercicio 2023.

5.1.1. Principios de la Política de Remuneraciones

GRI 2-19

La estrategia retributiva de Telefónica tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, estableciendo las medidas y prácticas que resulten más apropiadas para tal fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, los principios de la Política de Remuneraciones son los siguientes:

		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	La Política está alineada con el compromiso de crecimiento, eficiencia y creación de valor a largo plazo sostenible para los grupos de interés *(stakeholders)* de Telefónica.	●	
Vinculación entre remuneración y resultados	Una parte significativa de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y objetivos no financieros, incluyendo objetivos ESG. Estos objetivos predeterminados, concretos y cuantificables están alineados con el Plan Estratégico de la Compañía.	●	
Flexibilidad	La retribución variable no está garantizada y es suficientemente flexible de tal manera que sea posible no abonar este componente.	●	
Competitividad	Con el fin de contar con los mejores profesionales, el paquete retributivo, tanto por su estructura como por su cuantía global, resultará competitivo frente al de las entidades comparables a escala internacional.	●	●
Buen Gobierno	A la hora de determinar la remuneración de los Consejeros, la Compañía considera la evolución de la normativa, las mejores prácticas, recomendaciones y tendencias nacionales e internacionales, en materia de retribuciones de Consejeros de sociedades cotizadas.	●	●
Fair Pay	Se remunera de forma adecuada la valía profesional, capacidades, experiencia, responsabilidad asumida y resultados alcanzados. La Política de Remuneraciones de los Consejeros Ejecutivos se encuentra alineada con la del resto de empleados, compartiendo los mismos principios y criterios de actuación, e incorporando los elementos incluidos en el paquete retributivo del colectivo de directivos de Telefónica. La Política es coherente con la cultura inclusiva de Telefónica, donde existe el compromiso de incorporar la gestión de la diversidad y la inclusión como un elemento clave para conectar talento y crecer como compañía.	●	●
Idoneidad	Los importes se consideran adecuados para retribuir la cualificación, dedicación y responsabilidad de los Consejeros, garantizando la debida fidelidad y vinculación con la Compañía, sin llegar a comprometer la independencia de los Consejeros no Ejecutivos.		●
Transparencia	El nivel de transparencia en materia de retribuciones está en línea con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo con el objetivo de generar confianza entre los grupos de interés (*stakeholders)*, entre ellos los accionistas y los inversores.	●	●

Los principios señalados en este apartado son aplicables tanto a la Política de Remuneraciones aprobada en la Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021 como en la Política de Remuneraciones que se someterá a la Junta General de Accionistas de 2023.

5.1.2. Nuestras prácticas retributivas

GRI 2-19

Consejeros Ejecutivos

- Vinculación del pago de la retribución a los resultados de la Compañía *(pay for performance)*.
- El peso de las métricas financieras a las que se vincula la Retribución Variable representa al menos el 80%.
- La retribución está alineada con los intereses de nuestros grupos de interés (*stakeholders*), de forma que la retribución variable está vinculada tanto a objetivos financieros y de retorno para los accionistas como a objetivos no financieros, incluyendo objetivos *ESG* (Medioambiental, Social y Gobernanza).
- Planes de Incentivo a Largo Plazo:
  - Periodo de medición de objetivos mínimo de 3 años.
  - Principalmente en acciones.
  - Vinculado a métricas alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo de Telefónica.
  - Inclusión de objetivos vinculados a ESG.
  - Obligación de retención de un 100% de las acciones entregadas durante un periodo de 24 meses, y extensión a 3 años mientras no se haya alcanzado el número de acciones sujeto al compromiso de tenencia permanente de acciones.
- Cláusulas de reducción ("*malus*") y recuperación ("*clawback*") concretas y homogéneas, que aplican sobre cualquier elemento de retribución variable.
- Compromiso de tenencia permanente de acciones por un valor equivalente a dos veces la retribución fija.
- Se considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.
- Asesoramiento externo recurrente a efectos de considerar las prácticas de mercado como un elemento más a tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones sobre el diseño de la Política de Remuneraciones.
- No se garantiza el abono de ninguna retribución variable y no se refleja la posibilidad de conceder remuneraciones extraordinarias.
- La Política es coherente con el compromiso asumido por Telefónica de incorporar la gestión de la diversidad y la inclusión como un elemento clave para conectar talento y crecer como compañía. En este sentido, los profesionales de Telefónica son remunerados en función de su valía profesional, capacidades, experiencia, responsabilidad asumida y resultados alcanzados.

Consejeros no Ejecutivos

- Se retribuye de acuerdo a las responsabilidades y funciones asumidas por cada Consejero, pero sin que se llegue a comprometer su independencia.
- No participan en fórmulas de remuneraciones o sistemas vinculados al rendimiento de la Compañía o al desempeño personal.
- No perciben su remuneración mediante la entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones ni derechos retributivos vinculados al valor de éstas.
- No participan de los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

5.1.3. Política de Remuneraciones de Telefónica aplicable en 2023

Tal y como se ha detallado en la Introducción al Informe, la CNRBG realiza periódicamente un proceso de reflexión sobre la Política de Remuneraciones vigente, donde se tienen en cuenta tanto factores internos como factores externos:

Factores internos

- Los objetivos marcados en el corto y largo plazo.
- Los resultados obtenidos por el Grupo.
- La vinculación al Plan Estratégico y a la sostenibilidad.
- El alineamiento con la política general de retribución de los empleados de la Compañía.

Factores externos

- Las recomendaciones recibidas en el proceso de involucración con inversores, accionistas y *proxy advisors* que Telefónica lleva a cabo regularmente.
- Las prácticas de mercado de compañías relevantes para Telefónica por ser competidores por negocio o por talento y compañías consideradas de alto rendimiento,
- La normativa y recomendaciones generales de gobierno corporativo a nivel nacional e internacional.

Especial relevancia han tenido los comentarios, recomendaciones y sugerencias recibidos por parte de los accionistas en relación con la Política de Remuneraciones. La CNRBG también ha considerado los resultados de las votaciones relativas al informe anual sobre remuneraciones de los consejeros obtenidos en los dos últimos ejercicios y los relativos a la Política de Remuneraciones de los consejeros aprobada el 23 de abril de 2021.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la CNRBG ha propuesto al Consejo de Administración una nueva Política de Remuneraciones que es continuista con la anterior. En relación con los Consejeros Ejecutivos, tanto los importes como las características de los elementos

fijos y variables de la remuneración permanecen inalterados. Por otro lado, la nueva Política de Remuneraciones elimina la posibilidad de conceder remuneraciones extraordinarias y amplía hasta los treinta y seis (36) meses la duración del período en el que es posible recuperar total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable de los Consejeros Ejecutivos, con posterioridad a su abono ("*clawback*").

Por lo que se refiere a la remuneración de los Consejeros en su condición de tales, no se introduce ninguna modificación.

Esta nueva Política de Remuneraciones se someterá a votación en la Junta General de Accionistas a celebrar en 2023 y, en caso de que sea aprobada, entrará en vigor en esa misma fecha. Hasta esa fecha estará vigente la Política de Remuneraciones aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas el 23 de abril de 2021.

5.1.4. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2023

- **Se elimina la posibilidad de conceder retribuciones extraordinarias.**
- **Tanto los importes como las características de los elementos fijos y variables de la remuneración permanecen inalterados o se han visto reducidos.**
- **La retribución sujeta a resultados es significativa respecto a la retribución total (79% para el Presidente Ejecutivo y 77% para el Consejero Delegado, en un escenario de cumplimiento de objetivos *target*).**
- **La Retribución Fija del Presidente Ejecutivo sigue siendo la misma desde el año 2013. En el caso del Consejero Delegado, su importe permanece sin cambios desde su nombramiento en 2017.**
- **El importe máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo se ha reducido hasta el 125% del *target* (en 2022 dicho porcentaje ascendía al 129,5%). Se mantienen las mismas métricas y ponderaciones establecidos en 2022.**
- **Se concede el tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026, que se vincula a los mismos objetivos establecidos en los dos ciclos anteriores (TSR relativo, *Free Cash Flow* y neutralización de emisiones de CO_2). Como en años anteriores, el valor de las acciones máximas asignadas en cada uno de los ciclos del Plan es inferior al límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones.**

Tal y como se ha indicado anteriormente, a la fecha de formulación de este Informe, los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. son D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente Ejecutivo, y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado (*Chief Operating Officer - C.O.O.*).

Pay for performance y mix retributivo

El sistema retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica se caracteriza por su competitividad y exigencia. La retribución variable, diseñada para incentivar la consecución de los objetivos de la Compañía, tanto a corto plazo como a largo plazo, constituye uno de los pilares fundamentales de dicho sistema.

En este sentido, la estrategia de Telefónica a largo plazo está basada en tres ejes fundamentales a los que se vincula la remuneración variable de todo el equipo humano de Telefónica:

(i) Crecimiento, en forma de Ingresos Operativos y Retorno Total para el Accionista;

(ii) Eficiencia, a través de la mejora del OIBDA, la generación de *Free Cash Flow* y el consumo eficiente de recursos naturales o la economía circular;

(iii) Confianza. Telefónica es una compañía totalmente comprometida con la sostenibilidad. Por ello, se ponderan factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la igualdad de género o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

En consecuencia, la obtención de la retribución variable tanto a corto como a largo plazo está vinculada a la consecución de objetivos financieros y operativos de negocio y de sostenibilidad (*ESG*).

Todos los objetivos son predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica, y son fijados y evaluados estrictamente por la CNRBG, que además realiza un seguimiento de los mismos, para garantizar su alineamiento con los intereses sociales de Telefónica.

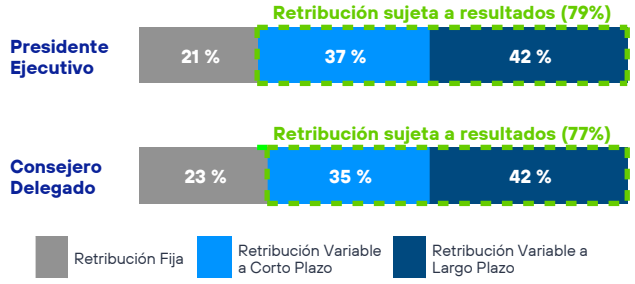
El paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos está apalancado principalmente en la retribución variable, de tal manera que la mayor parte de la remuneración total se percibe únicamente si se cumplen los objetivos establecidos en la retribución variable a corto y largo plazo. Esta estructura retributiva es coherente con el principio de *pay for performance*.

En consecuencia, los Consejeros Ejecutivos pueden no percibir importe alguno en concepto de retribución variable en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo es significativo en relación con la retribución total. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerando a estos efectos como tal la suma de la Retribución Fija, la Retribución Variable a Corto Plazo y el incentivo a largo plazo anualizado) podrá alcanzar como máximo el 85%.

A continuación, se presenta el mix retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica atendiendo a un escenario de cumplimento de objetivos *target*:

Estructura de la de la retribución de los Consejeros Ejecutivos en 2023

En Telefónica, la retribución basada en resultados tiene un peso significativo en la retribución total (estructura de la retribución para un cumplimiento de **objetivos al 100% o nivel *target***)*



*Se refleja el mix retributivo de acuerdo a una asignación de Retribución Variable a Largo Plazo equivalente al 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 180% para el Consejero Delegado. A estos efectos, no se han tenido en cuenta las retribuciones en especie, aportaciones a planes de pensiones para empleados de Telefónica o aportaciones al plan de previsión social de directivos.

	Tipología de objetivos	*Métrica*	*Peso*
Retribución Variable a Corto Plazo	**Objetivos operativos y financieros (80%)**	Ingresos operativos	30 %
		OIBDA	30 %
		Free Cash Flow	20 %
	Objetivos de sostenibilidad - ESG (20%)	NPS	5 %
		NPS GAP	4 %
		Cambio Climático - Emisiones GHG	5 %
		Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas	3 %
		Confianza de la Sociedad - REP Trak	3 %
Retribución Variable a Largo Plazo	**Creación de valor para el accionista y objetivos financieros (90%)**	TSR relativo*	50 %
		Free Cash Flow	40 %
	Objetivos de sostenibilidad - ESG (10%)	Neutralización de Emisiones de CO_2	10 %

*El grupo de comparación está formado por compañías pertenecientes al sector de las telecomunicaciones, ponderadas según su relevancia para Telefónica.

Componentes del paquete retributivo en 2023

Los elementos que componen el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas son similares a los del ejercicio 2022, pero sin la posibilidad de que se puedan conceder retribuciones variables extraordinarias.

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Propósito:

Recompensar el desempeño de funciones ejecutivas de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos.

Cuantías:

En el ejercicio 2023 no está previsto ningún incremento en la Retribución Fija de los Consejeros Ejecutivos.

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

Esta remuneración es igual a la percibida desde el año 2013 y fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido sin variación tras su nombramiento como Presidente en el año 2016.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó cuando el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

Funcionamiento:

La Retribución Fija bruta anual se abona mensualmente en metálico. Esta retribución es establecida por el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, y puede ser revisada anualmente en función de los criterios aprobados en cada momento por la CNRBG. El incremento máximo para el periodo de vigencia de la Política no podrá ser superior al 10% anualizado del salario anual bruto. En determinadas situaciones como, por ejemplo, cambio en el tamaño y en la complejidad del negocio, un cambio de responsabilidad, el desarrollo en el puesto y/o necesidades especiales de retención y motivación, la CNRBG podría decidir aplicar incrementos superiores. Las razones subyacentes se explicarían, en su caso, en el correspondiente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Propósito:

Recompensar la consecución de una combinación de objetivos financieros, operativos de negocio, y objetivos no financieros, incluyendo objetivos ESG, predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica.

Importe:

Importe Target (se alcanza en caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos):

i Presidente Ejecutivo: 180% de la Retribución Fija.

ii Consejero Delegado: 150% de la Retribución Fija.

Estos importes son idénticos a los establecidos desde el año 2018.

Importe Máximo (se alcanzará en caso de cumplimiento máximo de los objetivos preestablecidos):

i. Presidente Ejecutivo: 225% de la Retribución Fija (125% del Importe Target).

ii. Consejero Delegado: 187,5% de la Retribución Fija (125% del Importe Target).

Estos importes se han reducido con respecto a 2022 y con respecto a los establecidos en la Política de Remuneraciones.

Métricas:

Para el ejercicio 2023 la CNRBG ha revisado los objetivos, las métricas y las escalas de logro a utilizar con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico del Grupo Telefónica. Como resultado, el Consejo de Administración ha seleccionado, previa propuesta de la CNRBG, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica:

- Un 80% de los objetivos son operativos y financieros:
  - El 30% de los objetivos está vinculado a los ingresos operativos (*Operating Revenue*), que permiten medir el crecimiento del Grupo Telefónica.
  - El 30% de los objetivos está vinculado al OIBDA, que refleja tanto el crecimiento del Grupo Telefónica como la evolución de la ejecución operativa.
  - El 20% de los objetivos está vinculado al *Free Cash Flow*, el cual es clave para cumplir con los compromisos financieros de la Compañía.
- El restante 20% está vinculado a objetivos de sostenibilidad (*ESG*), alineados con el Plan Estratégico de la Compañía:
  - El 9% de los objetivos está vinculado a la Confianza del Cliente, no sólo en relación con Telefónica sino también en términos relativos frente a nuestros competidores:
  - NPS (5%).
  - NPS GAP (4%).
  - El 11% de los objetivos está vinculado a otros objetivos de sostenibilidad (*ESG*):
  - Cambio Climático (Emisiones GHG) (5%).
  - Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas (3%).
  - Confianza de la Sociedad - REP Trak (3%).

Funcionamiento:

Los objetivos indicados anteriormente son aprobados por el Consejo de Administración al inicio de cada ejercicio, a propuesta de la CNRBG. El nivel máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo 2023 se establece en el 125% del *target* en caso de cumplimiento máximo de todos los objetivos preestablecidos. Este nivel máximo es inferior al establecido en la Política de Remuneración (129,5% del *target*).

Con la finalidad de calcular el coeficiente de pago conseguido para cada nivel de consecución de objetivos, se determinará una escala de logro para cada una de las métricas que incluirá un umbral mínimo por debajo del cual no se abona incentivo. En caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos, se percibirá el Importe Target de la Retribución Variable a Corto Plazo y, en el caso de cumplimiento máximo de objetivos, se percibirá el Importe Máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo.

A continuación, se facilita un mayor detalle sobre las escalas de logro de cada uno de los objetivos y cómo alcanzar el citado máximo:

Métricas	Ponderación (%)	Niveles de pago (% sobre *target*)			% de pago máximo ponderado
		Mínimo	Target	Máximo	
Objetivos financieros (80%)					
Ingresos Operativos	30 %	50 %	100 %	125 %	37,50 %
OIBDA	30 %	50 %	100 %	125 %	37,50 %
Free Cash Flow	20 %	50 %	100 %	125 %	25,00 %
Objetivos ESG (20%)					
NPS	5 %	50 %	100 %	125 %	6,25 %
NPS GAP	4 %	50 %	100 %	125 %	5,00 %
Cambio Climático - Emisiones GHG	5 %	50 %	100 %	125 %	6,25 %
Igualdad de Género - % de mujeres en posiciones directivas	3 %	50 %	100 %	125 %	3,75 %
Confianza de la Sociedad - REP Trak	3 %	50 %	100 %	125 %	3,75 %
	100 %				**125,00 %**

Para el cálculo del importe de la Retribución Variable a Corto Plazo, la CNRBG considerará, en primer lugar, el grado de cumplimiento y la ponderación de cada uno de los objetivos de forma individual y, posteriormente, el grado de consecución global de los objetivos en su conjunto. A tal efecto, se aplicarán las normas y procedimientos internos de evaluación de objetivos, establecidos por la Compañía para sus directivos. En esta función de evaluación, la CNRBG cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía (PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.) y el auditor interno. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considera la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo.

La Retribución Variable a Corto Plazo se abona íntegramente en metálico, siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto. Esta retribución no se abona hasta que la CNRBG y la Comisión de Auditoría y Control lleven a cabo las actuaciones descritas anteriormente durante el primer trimestre del año siguiente.

Además, la CNRBG, tal y como se describe en el presente informe, tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, ante determinadas circunstancias sobrevenidas, así como su recuperación total o parcial dentro de los treinta y seis (36) meses posteriores al abono de la misma.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Propósito:

Fomentar el compromiso de los Consejeros Ejecutivos y de los Directivos con la Compañía y su Plan Estratégico, vinculando la retribución a la creación de valor para el accionista, así como al logro sostenible de objetivos estratégicos, de forma que esté alineada con las mejores prácticas en materia de remuneraciones. A su vez, con los Planes de Incentivo a Largo Plazo, la Compañía busca ofrecer un paquete retributivo competitivo que contribuya a retener a los Directivos que ocupan puestos clave de la organización.

Descripción:

En la Junta General de Accionistas de 2021 se aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A. que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo.

El Plan tiene una duración total de cinco (5) años y se divide en tres (3) ciclos, independientes entre sí, de tres (3) años de duración cada uno de ellos (es decir, con entrega de las acciones que correspondan en cada ciclo una vez transcurridos tres años desde el inicio de cada ciclo).

1. El primer ciclo 2021-2024: el periodo de medición de objetivos se inició el 1 de enero de 2021 y finalizará el 31 de diciembre de 2023. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2024, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al ejercicio 2023.

   El número de acciones asignadas ha representado, en valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y un 180% de la Retribución Fija para el Consejero Delegado.

2. El segundo ciclo 2022-2025: el periodo de medición de objetivos se inició el 1 de enero de 2022 y finalizará el 31 de diciembre de 2024. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2025, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al ejercicio 2024.

   El número de acciones asignadas ha representado, en valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y un 180% de la Retribución Fija para el Consejero Delegado.

3. El tercer y último ciclo 2023-2026: el periodo de medición de objetivos ha comenzado el 1 de enero de 2023 y finalizará el 31 de diciembre de 2025. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2026, una vez se hayan formulado y auditado las cuentas correspondientes al ejercicio 2025.

   El número de acciones asignadas ha representado, en valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y un 180% de la Retribución Fija para el Consejero Delegado.

Métricas del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

Las métricas que se han establecido para el Tercer Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 son el TSR Relativo (50%), el Free Cash Flow (40%) y Neutralización de Emisiones de CO_2 (10%).

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a liquidar (%)
TSR Relativo[1]	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0%
Free Cash Flow	40 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%
Neutralización de Emisiones de CO_2 alcances 1+2 en 2025[2]	10 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%

[1] Grupo de comparación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom, Liberty Global.
[2] Adicionalmente, para que se abone el incentivo es necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones.

A continuación se desarrollan cada una de estas métricas:

TSR Relativo (50%)

Definición: La rentabilidad de la acción teniendo en cuenta la variación acumulada del valor de la acción de Telefónica, incluyendo los dividendos y demás conceptos similares percibidos por el accionista durante el ciclo correspondiente.

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide la evolución del TSR de la acción de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2023), hasta el final del mismo (2025), con relación a los TSR's alcanzados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica, que a efectos del Plan constituirán el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: Vodafone Group, America Movil, Deutsche Telekom, BT Group, Orange, Telecom Italia, Telenor, TeliaSonera, Swisscom, Koninklijke KPN, TIM Brasil, Proximus, Millicom y Liberty Global.

Escala de logro: El número de acciones a entregar asociadas al cumplimiento de este objetivo oscilará entre el 15% del número de acciones teóricas asignadas, para el supuesto de que la evolución del TSR de la acción de Telefónica, S.A. se sitúe en, al menos, la mediana del Grupo de Comparación (por debajo de este umbral no se abonará el incentivo), y el 50% para el caso de que dicha evolución se sitúe en el tercer cuartil o superior del Grupo de Comparación, calculándose el porcentaje por interpolación para aquellos casos que se sitúen entre la mediana y el tercer cuartil.

Free Cash Flow (40%)

Definición: Flujo de generación de caja libre (FCF).

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide el nivel de FCF generado por el Grupo Telefónica durante cada año, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio, considerándose el grado de cumplimiento final de FCF, el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la CNRBG.

Escala de logro: Para cada ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, determina una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abona incentivo y cuyo cumplimiento supone la entrega del 20% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supone la entrega del 40% de las acciones teóricas asignadas.

Neutralización de Emisiones de CO_2 (10%)

Definición: Nivel de Neutralización de las Emisiones de CO_2 del Grupo Telefónica a 31 de diciembre de 2025, siendo necesario adicionalmente para que se abone esta parte del incentivo alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi) y con el objetivo marcado por la Compañía de neutralizar todas sus emisiones alcance 1+2 para el año 2025 en sus principales mercados.

La neutralización de emisiones es la compra de créditos de carbono para absorber CO_2 de la atmósfera.

Los créditos de carbono consisten en la compra de certificados de CO_2 en el mercado voluntario. Estos créditos se generan por proyectos que absorben o reducen CO_2 de la atmósfera, que deben contar con certificaciones respecto a estándares internacionales de la más alta calidad y en la medida de lo posible tener beneficios sociales aparejados. Esta información es verificada anualmente por un auditor externo.

Para 2023 y 2024, conforme al Plan de Acción Climática de Telefónica, y las recomendaciones de SBTi, se admitirán créditos de carbono de reducción de emisiones de la deforestación y degradación, con el objetivo de contribuir a frenar la deforestación en determinadas regiones donde Telefónica tiene operaciones.

Las emisiones de alcance 1 y 2 consisten en emisiones directas e indirectas de CO_2 procedentes de nuestra actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad.

Determinación del grado de cumplimiento: La neutralización/compensación de emisiones se calcula como la diferencia entre las emisiones de alcance 1+2 y la cantidad de créditos de carbono retirados en nombre de la Compañía.
El nivel de emisiones directas e indirectas de CO_2 procedentes de la actividad diaria de Telefónica se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Emisión } CO_2 = \text{Dato de Actividad} \times \text{Factor de Emisión}$$

Donde:

- Dato de Actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etcétera consumida por la Compañía durante el año.
- Factor de Emisión: Cantidad de CO_2 que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad.

Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que proporcionan fuentes oficiales (Unión Europea, Ministerios, CNMC, etcétera) y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol.

Escala de logro: Al inicio del ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, determinará una escala de logro que incluirá un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abonará incentivo y cuyo cumplimiento supondrá la entrega del 5% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supondrá la entrega del 10% de las acciones teóricas asignadas. Adicionalmente, será necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi) para que se abone esta parte del incentivo.

Funcionamiento del tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

La CNRBG realizará un seguimiento anual de los objetivos, y una vez finalizado cada uno de los ciclos del Plan, se determinará el grado de consecución. En esta labor de evaluación, la CNRBG contará con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilitará información sobre los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, que habrán sido en primer término analizados por la propia Comisión

de Auditoría y Control. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la CNRBG también considerará cualquier riesgo asociado.

Al determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos se eliminarán aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que puedan introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considerará la calidad de los resultados en el largo plazo en la propuesta de Retribución Variable a Largo Plazo.

Para que cada uno de los partícipes tengan derecho a recibir las correspondientes acciones, deberá mantener una relación laboral o mercantil con el Grupo Telefónica en la fecha de entrega de cada ciclo (sin perjuicio de las excepciones que se consideren oportunas), y haber estado vinculado al mismo, por lo menos, durante un año.

Los Partícipes no recibirán las acciones a las que, en su caso, pudieran tener derecho, hasta que la CNRBG y la Comisión de Auditoría y Control hayan realizado las actuaciones descritas anteriormente. El importe que, en su caso, se abone estará sujeto a las cláusulas de reducción ("*malus*") y de recuperación ("*clawback*") descritas en el subapartado siguiente "Cláusulas de reducción y de recuperación de la retribución variable" del presente Informe.

En todo caso, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan a los Consejeros Ejecutivos estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además, con arreglo a lo dispuesto en la Política de Remuneraciones, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos anualidades de su Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

En tanto no se cumpla con dicho requisito, el periodo de retención al que estarán sometidas las acciones que, en su caso, se entreguen con arreglo al Plan a los Consejeros Ejecutivos será de tres años.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la CNRBG, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Incentivos asignados de Retribuciones Variables a Largo Plazo en vigor en 2023:

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los ciclos en vigor en 2023 derivados de planes de incentivo a largo plazo son los siguientes:

	Periodo de medición	Año de entrega de las acciones	Número de acciones asignadas (Valor de las acciones asignadas como % Retribución Fija)	
			Presidente Ejecutivo	Consejero Delegado
Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021 2026				
Primer ciclo	2021-2023	2024	1.094.000 (200)%	819.000 (180)%
Segundo ciclo	2022-2024	2025	995.000 (200)%	745.000 (180)%
Tercer ciclo	2023-2025	2026	1.110.000 (200)%	831.000 (180)%

El valor de las acciones máximas asignadas en cada uno de los ciclos del Plan es inferior al límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones (250% de la Retribución Fija) y en el acuerdo de la Junta General de Accionistas de 23 de abril de 2021.

- Primer ciclo 2021-2024: El número máximo de acciones representó, según su valor de concesión, un 200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo (1.094.000 acciones) y un 180% para el Consejero Delegado (819.000 acciones). En caso de sobrecumplimiento de objetivos no se abonarán acciones adicionales. En este sentido, el número de acciones indicado anteriormente es el número máximo que pueden llegar a percibir los Consejeros Ejecutivos en caso de cumplir o sobrecumplir el 100% de los objetivos.

- Segundo ciclo: 2022-2025: Se ha mantenido el valor de concesión del primer ciclo (200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 180% para el Consejero Delegado), habiéndose asignado un número máximo de 995.000 acciones al Presidente Ejecutivo y 745.000 acciones al Consejero Delegado. En caso de sobrecumplimiento de objetivos no se abonarán acciones adicionales. En este sentido, el número de acciones indicado anteriormente es el número máximo que pueden llegar a percibir los Consejeros Ejecutivos en caso de cumplir o sobrecumplir el 100% de los objetivos.

- Tercer ciclo: 2023-2026: Se ha mantenido el valor de concesión del primer y segundo ciclo (200% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 180% para el Consejero Delegado), habiéndose asignado un número máximo de 1.110.000 acciones al Presidente Ejecutivo y 831.000 acciones al Consejero Delegado. En caso de sobrecumplimiento de objetivos no se abonarán acciones adicionales. En este sentido, el número de acciones indicado anteriormente es el número máximo que pueden llegar a percibir los Consejeros Ejecutivos en caso de cumplir o sobrecumplir el 100% de los objetivos.

Como se ha indicado en el presente Informe, así como en los informes anuales sobre remuneraciones de los consejeros anteriores, el número máximo de acciones concedido al amparo de cada uno de los ciclos es significativamente inferior al límite máximo aprobado por la Junta General de Accionistas en 2021.

El número de acciones a entregar al finalizar en cada uno de los ciclos del Plan dependerá del número máximo de acciones asignadas y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.

Implicaciones de un cambio de control en las Retribuciones Variables a Largo Plazo:

En el caso de producirse un cambio de control en Telefónica, los ciclos que se encuentren en curso en 2023 serán objeto de liquidación anticipada de forma proporcional, entregándose a los Partícipes, cuando proceda, las acciones, o bien en su importe equivalente en efectivo, considerándose a estos efectos el precio de cierre de la última sesión bursátil del mes inmediato anterior a la fecha en la que se produzca el cambio de control.

El incentivo a liquidar se prorrateará por el tiempo transcurrido desde la fecha de inicio del ciclo que corresponda, y se ajustará en función del cumplimiento de los objetivos en la fecha del cambio de control.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones:

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema que en los últimos años y tanto la determinación de las cuantías como las condiciones que se describen más adelante son idénticas a las que se aplican para el resto de la plantilla de Telefónica en España:

- Presidente Ejecutivo: 6,87% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Presidente Ejecutivo, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.
- Consejero Delegado: 4,51% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Consejero Delegado, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.

Funcionamiento:

Se trata de un plan de aportación definida, conforme a lo establecido en los respectivos contratos, que cubre las contingencias siguientes: jubilación; fallecimiento del partícipe; fallecimiento del beneficiario; incapacidad laboral total y permanente para la profesión habitual, absoluta y permanente para todo trabajo y gran invalidez; y dependencia severa o gran dependencia del partícipe.

La prestación consiste en el derecho económico que corresponde a los beneficiarios como consecuencia del acaecimiento de cualquiera de las contingencias cubiertas por este Plan de Pensiones. Se cuantificará conforme al número de unidades de cuenta que le correspondan a cada partícipe en función de las cantidades aportadas al Plan de Pensiones y se valorarán a los efectos de su abono conforme al valor de la unidad de cuenta del día hábil anterior a la fecha en que se haga efectiva la prestación.

Asimismo, el partícipe podrá hacer efectivos sus derechos consolidados, en su totalidad o en parte, con carácter excepcional, en los supuestos de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

El Plan de Pensiones se encuentra integrado en el Fondo de Pensiones Fonditel B, Fondo de Pensiones, gestionado por Fonditel Pensiones, EGFP, S.A.

Durante el ejercicio 2023 la ley puede modificar los límites financieros y fiscales de las aportaciones a los planes de pensiones. En este sentido, y tal como se venía realizando, se tiene suscrito un seguro colectivo unit link en el que se canaliza el exceso de aportación sobre los límites fiscales anuales recogidos en la legislación.

Este seguro unit link, concertado con la entidad Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros, cubre las mismas contingencias que el Plan de Pensiones y los mismos supuestos de liquidez excepcional en caso de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

Los Consejeros Ejecutivos perciben, como remuneración en especie, además del seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez descrito anteriormente, un seguro de salud general y de cobertura dental y tienen asignado un vehículo de compañía, todo ello en línea con la política general aplicable a los Directivos de la Compañía.

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos participan en el Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP), en las mismas condiciones que el resto de empleados de Telefónica. Los Consejeros Ejecutivos han decidido destinar a la adquisición de acciones el importe máximo establecido en el GESP (1.800 euros).

Asimismo, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros. Dicha póliza también se extiende a sus sociedades filiales en determinados supuestos.

Cláusulas de reducción y de recuperación de la retribución variable

En relación con las fórmulas o cláusulas de recobro para poder reclamar la devolución de los componentes variables de la remuneración basados en los resultados cuando tales componentes se hayan pagado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta y las medidas previstas para evitar conflictos de intereses, en su caso, hay que considerar que la CNRBG:

- Tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante circunstancias de este tipo.
- Valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar incluso la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose

al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

Por otra parte, la Política de Remuneraciones homogeneiza las cláusulas *malus* y *clawback* para toda la remuneración variable. La Política de Remuneraciones que se somete a votación de ja Junta General de Accionistas en 2023 establece que el Consejo de Administración valorará, previo informe de la CNRBG, si procede (i) la cancelación total o parcial de la retribución variable que se encuentre pendiente de abono (*malus*), y/o (ii) la recuperación total o parcial de cualquier elemento de retribución variable dentro de los treinta y seis (36) meses posteriores al abono de la misma ("*clawback*"), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

A estos efectos, se considerarán como circunstancias excepcionales que serán objeto de valoración por parte del Consejo de Administración, entre otras, y a modo de ejemplo, las siguientes:

- Reformulación de los estados financieros de la Compañía no debido a la modificación de las normas contables aplicables.
- En caso de que el Consejero Ejecutivo haya sido sancionado por un incumplimiento grave del código de conducta y demás normativa interna que le resulte de aplicación, o bien por incumplimiento grave de la normativa que le sea igualmente aplicable.
- En cualquier caso, cuando se ponga de manifiesto que la liquidación del elemento de retribución variable que se trate se ha producido total o parcialmente con base en información cuya falsedad o inexactitud grave quede demostrada a posteriori, de forma manifiesta u otras circunstancias no previstas ni asumidas por la Compañía, que tengan un efecto negativo material sobre las cuentas de resultados.
- Cuando el auditor externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren los resultados tomados en consideración para determinar el importe de la retribución variable a abonar.

Adicionalmente, seguirán vigentes las cláusulas de reducción y de recuperación previstas en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018, cuyas características se pueden consultar en el Informe Anual sobre Remuneraciones de Consejeros correspondientes a los años 2018, 2019 y 2020.

Además, las remuneraciones variables de los Consejeros Ejecutivos estarán sujetas a cualesquiera otras cláusulas o compromisos de recuperación ("*clawback*") que establezca la Política de recuperación de remuneraciones variables de la Compañía que, en su caso, apruebe el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, para, entre otras finalidades, cumplir con la normativa aplicable y/o los requisitos de cotización exigibles en cada momento en los mercados en los que cotizan los valores de Telefónica y, en particular, con la Ley de Reforma de *Wall Street* y Protección al Consumidor "Dodd-Frank", de Estados Unidos de América (*U.S. Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act*).

Posibles pagos en caso de cese

Los contratos suscritos con los Consejeros Ejecutivos son de carácter indefinido e incluyen un pacto de no concurrencia. Dicho pacto supone que, una vez extinguido el correspondiente contrato y durante la vigencia del pacto (dos años tras la finalización del contrato por cualquier causa), los Consejeros Ejecutivos no podrán prestar servicios ni directa ni indirectamente, ni por cuenta propia o ajena, ni por sí, ni por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de sus anteriores contratos, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro (4) anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última Retribución Fija y la media aritmética de la suma de las dos (2) últimas Retribuciones Variables Anuales percibidas según contrato.

Por otra parte, los Consejeros Ejecutivos participan en un Plan de Previsión Social de Directivos que cubre las contingencias de jubilación, jubilación anticipada, incapacidad laboral permanente en los grados de incapacidad total o absoluta o gran invalidez y fallecimiento y cuya aportación anual equivale al 35% de la Retribución Fija, tras deducir las aportaciones realizadas al Plan de Pensiones para empleados de Telefónica descrito en la letra D anterior. No obstante, la percepción de la compensación descrita en el párrafo anterior es incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno relacionado con este Plan de Previsión Social de Directivos. Por lo tanto, en caso de percibir la compensación económica referida anteriormente, al Consejero Ejecutivo correspondiente no se le reconocería ningún derecho económico derivado de este Plan.

El vehículo de instrumentación de este Plan aprobado en 2006 es un seguro colectivo de vida en la modalidad de unit link concertado con una entidad aseguradora, y el importe de la prestación de esta garantía será equivalente a la provisión matemática que corresponda al asegurado en la fecha en la que el tomador comunique y acredite a la aseguradora el acceso a alguna de las situaciones cubiertas por el Plan.

No se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Aunque no se prevén cambios en el funcionamiento del Plan de Previsión Social de Directivos, en caso de que se introdujeran modificaciones al mismo, éstas deberán ser acordadas por el Consejo de Administración. La modificación que se produzca deberá ser motivada y propuesta por la CNRBG, y, en su caso, se informará convenientemente de los motivos de dicha modificación en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos

Los contratos que en la actualidad regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos son de naturaleza mercantil e incluyen las cláusulas que en la práctica acostumbran a incluirse en este tipo de contratos. Dichos contratos han sido propuestos por la CNRBG y aprobados por el Consejo de Administración y no sufrieron modificaciones significativas durante el ejercicio 2022.

Además de las condiciones de indemnización expuestas en el punto anterior, a continuación se describen de forma resumida las principales condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos:

- Duración: Indefinida
- Preaviso: Se recoge la obligación de preavisar en el caso de extinción del contrato por decisión unilateral del Consejero Ejecutivo, disponiéndose que deberá comunicar su decisión unilateral por escrito y con una antelación mínima de tres meses, salvo casos de fuerza mayor. En el supuesto de que incumpliera tal obligación, deberá abonar a la Compañía una cantidad equivalente a la Retribución Fija correspondiente al período de preaviso incumplido.
- Exclusividad: El contrato establece la prohibición, durante su vigencia, de celebrar -directamente o mediante persona interpuesta- otros contratos laborales, mercantiles o civiles con otras empresas o entidades que desarrollen actividades de análoga naturaleza a las de Telefónica.
- Pacto de no concurrencia: Declara compatible su relación con el desempeño de otros puestos representativos, de administración y gestión y con otras situaciones profesionales que pueda atender en otras entidades dentro de Telefónica, o en cualesquiera otras entidades ajenas a la Compañía con conocimiento expreso de la CNRBG y del Consejo de Administración.

  Por el contrario, declara incompatible, durante la vigencia del pacto (dos (2) años tras la finalización del contrato por cualquier causa), la prestación de servicios directa e indirectamente, por cuenta propia o ajena, por sí, por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.
- Confidencialidad: Durante la vigencia de la relación y también tras su terminación, se establece un deber de confidencialidad respecto de las informaciones, datos y cualquier tipo de documentos de carácter reservado y confidencial que conozca y a los que haya tenido acceso, como consecuencia del ejercicio de su cargo.
- Cumplimiento del sistema normativo: Se incluye la obligación de observancia de las reglas y obligaciones establecidas en el régimen normativo de Telefónica, que se encuentran, entre otras normas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Telefónica.

Compromiso de tenencia permanente de acciones

Los Consejeros Ejecutivos cumplen ampliamente el compromiso de tenencia de acciones de dos anualidades de su Retribución Fija bruta.

Tal y como establece la Política de Remuneraciones de los Consejeros, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos (2) anualidades de Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

Para alcanzar dicho objetivo se establece un periodo de cinco años, a contar desde el 1 de enero de 2019 o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento, salvo que el Consejo de Administración/la CNRBG aprueben un plazo superior en caso de concurrir circunstancias excepcionales.

	Requerimiento de tenencia de acciones
Presidente Ejecutivo	200% Retribución Fija bruta
Consejero Delegado	200% Retribución Fija bruta

Mientras no se haya alcanzado el número de acciones sujeto a este compromiso, las acciones que el Consejero Ejecutivo reciba al amparo de cualquier elemento de retribución variable estarán sometidas a un periodo de retención mínimo de 3 años, elevando por tanto el grado de compromiso del Consejero Ejecutivo.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la CNRBG, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

La verificación de este compromiso se realizará por la CNRBG, que, entre otras cuestiones, considerará aspectos como el precio de la acción a tener en cuenta o la periodicidad con la que se revisará el compromiso de tenencia.

Si bien este requisito entró en vigor el 1 de enero de 2019, los Consejeros Ejecutivos disponen hasta el 31 de diciembre de 2023 para cumplir con el mismo.

A 31 de diciembre de 2022, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López era titular de 2.168.574 acciones de Telefónica, S.A. Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, era titular de 624.248 acciones de Telefónica.

A este respecto, el precio por el que los Consejeros Ejecutivos adquirieron sus acciones representa un importe que superaba ampliamente dos veces su Retribución Fija.

5.1.5. Remuneración de los Consejeros en su condición de tales en 2023

- **La retribución de los consejeros en su condición de tales permanece sin cambios desde el año 2012.**

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales se estructura, dentro del marco legal y estatutario, con arreglo a los criterios y conceptos retributivos indicados a continuación, dentro del límite máximo a tal efecto determinado por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de los Estatutos Sociales.

De acuerdo con lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 11 de abril de 2003 fijó en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por los Consejeros en su condición de miembros del Consejo de Administración.

La remuneración anterior tiene, en todo caso, el carácter de máxima, correspondiendo al Consejo de Administración la propuesta de distribución de su importe entre los distintos conceptos y entre los distintos Consejeros, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, la pertenencia a Comisiones dentro del Consejo de Administración y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes.

En relación con el ejercicio 2023, en función de la información de mercado disponible, la Comisión ha propuesto al Consejo no incrementar la retribución fija de los Consejeros, tanto en su condición de tales como por el desempeño de funciones ejecutivas. Esta retribución permanece sin cambios desde el año 2012.

	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisiones Consultivas o de Control (*)
Presidente (**)	240.000 euros	80.000 euros	22.400 euros
Vicepresidente	200.000 euros	80.000 euros	-
Vocal Dominical	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Vocal Independiente	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Otro Externo	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros

(*) Adicionalmente, el importe de la dieta por asistencia a cada una de las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control es de 1.000 euros.

(**) A este respecto, el Presidente Ejecutivo, ha renunciado, al igual que en años anteriores, al cobro de los importes anteriormente indicados (esto es, 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración, y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada)

Los Consejeros Ejecutivos podrán renunciar a percibir dichas asignaciones.

Además, los Consejeros no Ejecutivos perciben la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

5.1.6. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2022

GRI 2-19

Resumen de la Política de Remuneraciones vigente en 2022 y resultados de la votación del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2021

La remuneración devengada en el ejercicio 2022 ha seguido los términos de la Política de Remuneraciones aprobada con carácter vinculante por la Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 Novodecies de la Ley de Sociedades de Capital.

Para mayor detalle, puede acceder a la Política de Remuneraciones vigente accediendo al siguiente enlace: *https://www.telefonica.com/es/wp-content/uploads/sites/4/2021/10/politica-remuneraciones-consejeros-telefonica.pdf*

No se ha producido ninguna desviación del procedimiento para la aplicación de la Política de Remuneraciones, ni si se ha aplicado ninguna excepción temporal a la misma.

A este respecto, la remuneración devengada en 2022 por los Consejeros Ejecutivos y los Consejeros en su condición de tales ha estado compuesta por los elementos descritos en la actual Política de Remuneraciones vigente en 2023.

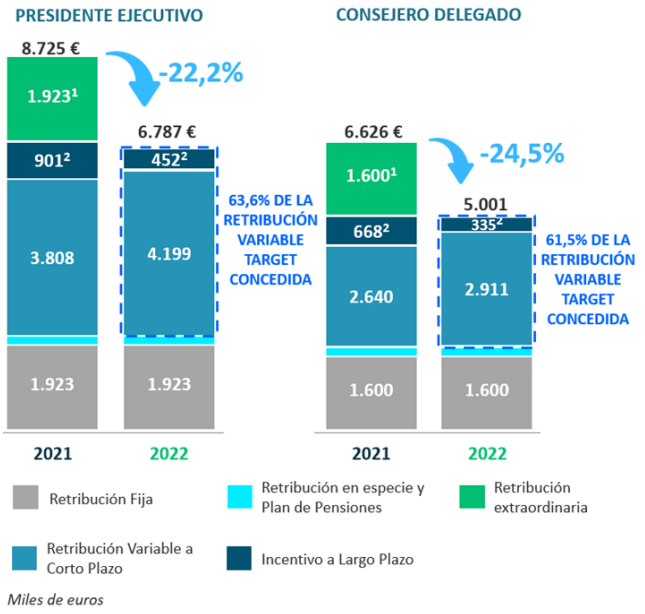
La descripción detallada del sistema retributivo de los Consejeros en 2022 se incluyó en el apartado 5.1.4 del IARC correspondiente a 2021. Dicho Informe fue aprobado por el 53,28% de los votos emitidos a favor, con

un 42,89% de votos emitidos en contra y un 3,83% de abstenciones.

Estructura de la retribución de los Consejeros Ejecutivos

- **La retribución devengada en 2022 ha disminuido significativamente respecto a la retribución de 2021:**
  - **Presidente Ejecutivo: -22,2%.**
  - **Consejero Delegado: -24,5%.**
- **A este respecto, el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado en 2022 han devengado un 63,6% y un 61,5%, respectivamente, de la retribución variable *target* inicialmente concedida.**
- **En particular, el valor económico del tercer ciclo (2020-2023) del Incentivo a Largo Plazo 2018-2023 a percibir en acciones por los Consejeros Ejecutivos, considerando el precio de la acción de Telefónica a 31 de diciembre de 2022, es de un 25,35% del incentivo máximo inicialmente concedido.**

A continuación, se presenta el mix de la retribución devengada por parte de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica en los últimos dos años:



[1] Retribución extraordinaria como consecuencia de esfuerzo extraordinario realizado por los consejeros ejecutivos en operaciones corporativas de especial relevancia. La política de remuneraciones que se somete a la Junta General de Accionistas de 2023 elimina la posibilidad de percibir este tipo de remuneraciones.

[2] Para determinar el valor del incentivo correspondiente al segundo y tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, se ha multiplicado el número de acciones devengadas por cada Consejero Ejecutivo por el precio de la acción de Telefónica a 31 de diciembre de 2021 y a 31 de diciembre de 2022, respectivamente.

En la siguiente tabla se compara para el periodo 2021-2022 el importe devengado de Retribución Variable a Corto Plazo y de Retribución Variable a Largo Plazo, en relación con los importes concedidos para un escenario target de cumplimiento de objetivos (esto es, 100% de cumplimiento):

% (importe devengado / importe *target* concedido)

	2021	2022
Presidente Ejecutivo	64,4 %	63,6 %
Consejero Delegado	62,7 %	61,5 %

Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2022

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

En el caso del Presidente Ejecutivo, el importe de Retribución Fija correspondiente a 2022 es igual al percibido desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el año 2016.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó en el momento que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Presidente Ejecutivo: 4.198.897 euros.

*Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.923.100 euros) por el Importe Target (180%) por el coeficiente de pago ponderado (*121,3%*)*

Consejero Delegado: 2.911.200 euros.

*Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.600.000 euros) por el Importe Target (150%) por el coeficiente de pago ponderado (*121,3%*).*

Para el ejercicio 2022 el Consejo de Administración aprobó, previa propuesta de la CNRBG, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su Plan Estratégico.

Estas métricas y su peso relativo son las siguientes:

MÉTRICA	DEFINICIÓN Y FORMA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN
OBJETIVOS FINANCIEROS		**80%**
INGRESOS OPERATIVOS	Se corresponde con los ingresos de los servicios, ingresos generados a partir de la actividad principal de la Compañía, ingresos por venta de terminales y otros ingresos por Operaciones.	**30%**
OIBDA	Es el resultado operativo antes de Amortizaciones y Depreciaciones. El resultado operativo incluye los ingresos operativos menos todos los costes (directos, comerciales, gestión de clientes, red, sistemas, soporte y empleados entre otros).	**30%**
FREE CASH FLOW	Es el importe de caja generado por las operaciones a lo largo del año y se calcula como el acumulado de los fondos cobrados a los clientes menos los pagos necesarios para desarrollar las operaciones e invertir en los activos, incluyendo por tanto pago a proveedores, empleados, así como por espectro, tasas, impuestos e intereses de la deuda.	**20%**
OBJETIVOS NO FINANCIEROS - ESG		**20%**
CONFIANZA DEL CLIENTE ***(NPS/NPS GAP)***	NPS y NPS GAP son las métricas utilizadas para medir la experiencia de nuestros clientes. Calcula cuál es su predisposición para recomendar nuestros servicios o productos, así como la diferencia con el valor obtenido por el competidor principal en la misma encuesta. Se construye a partir de la respuesta a la pregunta: ¿con qué probabilidad recomendarías los servicios de Movistar/O2/Vivo a un familiar, amigo o colega? (En una escala de 1 a 10, 1 significa que no recomendaría; y 10 significa que sí recomendaría). Las valoraciones entre 9 y 10 se consideran promotores, y entre 1 y 6 se consideran detractores. NPS = % Promotores - % Detractores	**9%**
CONFIANZA DE LA SOCIEDAD ***(REP Trak ®)***	El RepTrak® Pulse es la métrica utilizada para medir la reputación (la percepción que tiene la sociedad sobre Telefónica). Valora el atractivo emocional que una persona tiene hacia nuestra compañía según 4 elementos fundamentales: admiración y respeto, estima, confianza, y buena impresión.	**3%**
CAMBIO CLIMÁTICO ***(Emisiones de gases de efecto invernadero)***	Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es la métrica utilizada para medir nuestro impacto ambiental. Se mide a través de emisiones directas e indirectas de CO_2, procedentes de la actividad diaria de Telefónica. Emisión CO_2 = Dato de Actividad x Factor de Emisión - Dato de actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etcétera consumida por la Compañía - Factor de Emisión: Cantidad de CO_2 que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad. Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que nos proporcionan fuentes oficiales (Unión Europea, Ministerios, CNMC, etcétera) y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol. Se usan factores de emisión constantes para la retribución anual a fin de evitar variaciones por causas ajenas a la Compañía.	**5%**
IGUALDAD DE GÉNERO ***(% Mujeres Ejecutivas)***	El porcentaje de Mujeres Directivas del Grupo Telefónica es la métrica utilizada para medir el objetivo relativo a la Igualdad de Género. Se mide sobre el colectivo total de Ejecutivos del Grupo Telefónica a cierre de plantilla del mes de diciembre. El colectivo de directivos se define de acuerdo con los criterios y procesos establecidos por el área de Personas a nivel Corporación. Previo a la validación de la CNRBG, se cuenta con un Comité de Transparencia y Diversidad, del que forman parte el Presidente y cuatro miembros del Comité Ejecutivo, donde se validan, con carácter mensual, las propuestas de nombramientos de este colectivo, para asegurar el cumplimiento de las medidas y políticas establecidas en materia de transparencia e igualdad de género.	**3%**

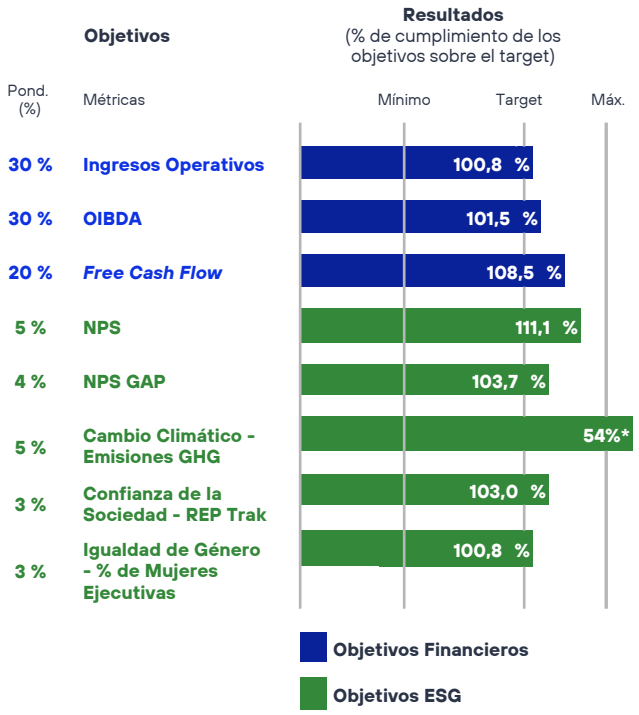
A lo largo del año la CNRBG ha realizado un seguimiento de dichos objetivos establecidos para la Retribución Variable a Corto Plazo de 2022, pagadera en 2023.

La evaluación final de los citados objetivos se ha realizado sobre la base de los resultados auditados correspondientes al ejercicio 2022 de acuerdo con el siguiente proceso:

1. Los resultados del ejercicio 2022 así como el grado de consecución de los objetivos han sido analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, sobre la base de los resultados auditados por PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Tras dicho análisis, la CNRBG estableció una propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo al Consejo de Administración. La Comisión también ha considerado la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.

2. Por último, el Consejo de Administración ha aprobado la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo de la CNRBG. Como resultado de lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración ha acordado abonar a los Consejeros Ejecutivos en el primer trimestre de 2023 las cantidades recogidas a continuación, con base en el siguiente grado de consecución de los objetivos:



*El KPI de cambio climático de Emisiones GHG tiene una curva de pago inversa, de manera que cumplimientos por debajo del 100% (nivel de emisiones menor al del objetivo) es positivo, y da lugar a *payouts* por encima del 100%.

El grado de consecución de todos los objetivos se ha situado entre el nivel target y el nivel máximo, a excepción del objetivo de reducción de emisiones GHG, donde se ha superado el nivel máximo. Una vez aplicadas las escalas de logro de cada uno de los objetivos, se ha determinado un 121,3% de coeficiente de pago ponderado, que se corresponde con 4.198.897 euros para el Presidente Ejecutivo (121,3% del Importe Target) y 2.911.200 euros para el Consejero Delegado (121,3% del Importe Target). La Retribución Variable a Corto Plazo target ascendía al 180% de la Retribución Fija Anual para el Presidente Ejecutivo y de un 150% de la Retribución Fija Anual para el Consejero Delegado.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. Devengo del tercer ciclo 2020-2023

La Junta General de Accionistas de 2018 aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos de Telefónica que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, fueron invitados a participar en el mismo, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A.

El 31 de diciembre de 2022 finalizó el periodo de medición de los objetivos del tercer ciclo del Plan 2018-2023. El número de acciones teóricas asignadas en caso del cumplimiento del 100% de los objetivos de TSR y *Free Cash Flow*, que correspondería a los Consejeros Ejecutivos, fue el siguiente:

- Presidente Ejecutivo: 267.000 acciones.
- Consejero Delegado: 198.000 acciones.

Para determinar el número concreto de acciones a entregar al finalizar el citado ciclo, la CNRBG ha analizado el grado de cumplimiento de cada uno de los dos objetivos.

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a devengar (%)
TSR Relativo*	50 %	Percentil 75 o superior	100 %
		Mediana	30 %
		Por debajo de mediana	0%
Free Cash Flow	50 %	100% de cumplimiento	100 %
		90% de cumplimiento	50 %
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%

*Grupo de Comparación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera y Tim Brasil.

En relación con el TSR Relativo, cuya ponderación es del 50%, Kepler ha facilitado a la CNRBG el cálculo del TSR Relativo de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2020) hasta el final del mismo (2022), con relación con los TSR's alcanzados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica que a efectos del Plan constituyen el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación:
America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Koninklijke KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera y Tim Brasil.

El TSR de Telefónica ha finalizado por debajo de la mediana siguiendo la escala de logro establecida. Por tanto, no se ha generado derecho alguno a percibir acciones vinculadas al cumplimiento del objetivo de TSR Relativo.

En relación con el *Free Cash Flow*, cuya ponderación es del 50% restante, la Dirección de Planificación y Control preparó un informe en relación con el *Free Cash Flow* generado por el Grupo Telefónica en cada uno de los años del periodo de medición de objetivos (2020, 2021 y 2022), sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio.

Se ha considerado como grado de cumplimiento final el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la CNRBG.

La CNRBG ha ido realizando un seguimiento anual del *Free Cash Flow*, y una vez analizado el informe de la Dirección de Planificación y Control, ha determinado el grado de consecución. En esta función de evaluación, la CNRBG ha contado con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía.

A este respecto, el grado de cumplimiento anual del Free Cash Flow ha sido del 113% (año 2020), 135% (año 2021) y 108,5% (año 2022). Por tanto, el coeficiente de pago vinculado al *Free Cash Flow* ha sido del 100%.

Teniendo en cuenta los resultados del TSR Relativo y del *Free Cash Flow,* el coeficiente de pago ponderado ha ascendido a un 50% (133.500 acciones para el Presidente Ejecutivo y 99.000 acciones para el Consejero Delegado). El **valor de estas acciones** a 31 de diciembre de 2022 **supone un 25,3% del valor del incentivo máximo** inicialmente concedido en 2020. Este incentivo se abonará a lo largo del mes de marzo de 2023.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones realizadas al Fondo de Pensiones Fonditel B, Fondo de Pensiones en 2022:

- Presidente Ejecutivo: 7.574 euros.
- Consejero Delegado: 6.721 euros.

Aportaciones realizadas en 2022 al seguro unit link, relacionado con el Plan de pensiones, concertado con Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros:

- Presidente Ejecutivo: 124.543 euros.
- Consejero Delegado: 65.439 euros.

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación.

	Aportación (% salario regulador)	**Plan de Pensiones *Fonditel***	**+**	**Póliza de Seguro Unit-link**	**Total**
Presidente Ejecutivo	6,87%	7.574€	+	124.543€	**132.117€**
Consejero Delegado	4,51%	6.721€	+	65.439€	**72.160€**

Los porcentajes de aportación se encuentran alineados con el plan de pensiones de los empleados de Telefónica.

El importe de los derechos consolidados, a 31 de diciembre de 2022, es el siguiente:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 321.744 euros (de los que 160.852 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica Internacional y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).
- D. Ángel Vilá Boix: 343.300 euros (de los que 22.022 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica España y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).

La provisión matemática del seguro *unit link* a 31 de diciembre 2022 es la siguiente:

- D. José María Álvarez- Pallete López: 982.846 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 471.805 euros.

Se hace constar que la evolución de fondos acumulados reflejados responde tanto a las aportaciones realizadas como a la revalorización de los mismos.

Se puede consultar información adicional sobre las características del Plan de Pensiones para empleados en el apartado 5.1.4.D) del presente Informe.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

A este respecto, los Consejeros Ejecutivos perciben las siguientes prestaciones asistenciales:

- Seguro de salud general y de cobertura dental.
- Seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez.

El coste de esta retribución en especie ascendió en 2022 a 80.784 euros para el Presidente Ejecutivo y 64.905 euros para el Consejero Delegado. Además, en el anexo estadístico se refleja la retribución en especie derivada del uso del vehículo por el Consejero Delegado (18.429 euros).

Adicionalmente, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Tal y como se ha explicado en el apartado 5.1.4 anterior, no se contempla actualmente la consolidación de derechos del Plan de Previsión Social de Directivos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Además, la percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno vinculado a este Plan.

Las aportaciones realizadas en 2022 al plan de previsión social han sido las siguientes:

- Presidente Ejecutivo: 540.968 euros.
- Consejero Delegado: 487.840 euros.

Las expectativas de derecho a 31 de diciembre de 2022 son las siguientes:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 9.981.981 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 7.762.083 euros.

Otra información adicional:

- *Malus* y *clawback*: estas cláusulas no han sido aplicadas durante el ejercicio 2022.
- Durante el ejercicio 2022 los Consejeros Ejecutivos no han percibido ni devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato de Consejeros, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones procedentes de otras sociedades del Grupo o en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.
- Las condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos en 2022 son idénticas a las descritas en el apartado 5.1.4 del presente Informe.

Remuneración de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales ha seguido un esquema idéntico al descrito en el apartado 5.1.5. del presente Informe y al que se aplicó en ejercicios anteriores.

A este respecto, y como ya se había señalado en el apartado 5.1.5 del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2021, el Presidente Ejecutivo renunció en el año 2022 al cobro de 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada.

Además, los Consejeros no Ejecutivos han percibido la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

De acuerdo con lo anterior, la remuneración agregada por conceptos en 2022 ha sido la siguiente:

	2022	2021
Asignación fija por pertenencia al Consejo, Comisión Delegada y Comisiones Consultivas o de Control	2.604.801 €	2.841.100 €
Dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control	247.000 €	260.000 €
Remuneraciones por pertenencia a determinados Órganos de Administración de algunas sociedades filiales de Telefónica	1.068.598 €	704.912 €

Durante el ejercicio 2022 los Consejeros en su condición de tales no han devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.

Los importes individualizados por consejero se detallan en el anexo estadístico a este Informe.

5.1.7. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen

GRI 2-20

La CNRBG, cuyas responsabilidades y funciones vienen establecidas en los artículos 40 de los Estatutos Sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 4 del Reglamento de la CNRBG, juega un rol principal en la definición de la Política de Remuneraciones del Grupo Telefónica y en el desarrollo y concreción de sus elementos, debiendo ser las principales decisiones aprobadas por el Consejo de Administración.

El mandato de la Comisión en el ámbito de las remuneraciones consiste en revisar y actualizar permanentemente el régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos y en diseñar nuevos planes de remuneración que logren atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados, alineando sus intereses con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Adicionalmente, otros órganos y asesores externos participan en el proceso de determinación de la Política de Remuneraciones.

A continuación, se incluyen las funciones que desempeñan los distintos órganos de la Compañía involucrados en la determinación y aprobación de la Política de Remuneraciones y sus condiciones, así como

una referencia a la involucración de asesores externos en esta materia:

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Junta General de Accionistas	Aprueba la Política de Remuneraciones al menos cada tres años como punto separado del orden del día. Aprueba el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los Consejeros en su condición de tales. Aprueba los sistemas de remuneración variable de los Consejeros que incluyen la entrega de acciones o de opciones sobre acciones, o retribuciones referenciadas al valor de las acciones. Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.	Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.	
Consejo de Administración	Consejeros en su condición de tales: aprueba la distribución entre distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Consejeros Ejecutivos: aprueba la remuneración fija y las condiciones principales del sistema de retribución variable a corto plazo y a largo plazo. Aprueba las adaptaciones o actualizaciones de la Política de Remuneraciones. Aprueba los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.	*Aprueba el diseño, importes target, grado de consecución de los objetivos e importes de incentivo a abonar, en su caso, tanto de la retribución variable a corto plazo como de la retribución variable a largo plazo a los Consejeros Ejecutivos, a partir de la propuesta de la CNRBG.* *Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.* *Evalúa si procede la aplicación de las cláusulas malus y/o clawback.*	Es informado sobre los análisis y estudios retributivos de los Consejeros realizados por la CNRBG.
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Consejeros en su condición de tales: propone al Consejo de Administración la distribución entre los distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Revisa la retribución de los Consejeros de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos. Consejeros Ejecutivos: • Propone al Consejo de Administración la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos considerando, entre otros factores, el nivel de responsabilidad y el liderazgo dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos. • Revisa anualmente las condiciones de la retribución variable, incluyendo la estructura, los niveles máximos de remuneración, los objetivos establecidos y el peso de cada uno de ellos, atendiendo a la estrategia de la Compañía, las necesidades y la situación del negocio. Estas condiciones son sometidas a la aprobación del Consejo de Administración. • Propone al Consejo de Administración los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. • Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones. A la hora de llevar a cabo estas actuaciones, la CNRBG valora el voto de los accionistas en la Junta General a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior.	Propone al Consejo de Administración los objetivos al inicio de cada periodo de medición. Evalúa el cumplimiento de los objetivos tras finalizar el periodo de medición. De cara a que el abono de la retribución variable quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo los objetivos establecidos, tal y como se establece en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, esta evaluación se realiza sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, los cuales son analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, así como del grado de consecución de los objetivos. A este respecto, con la finalidad de garantizar que la retribución variable guarda relación efectiva con el desempeño profesional de los beneficiarios, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación. Remite un informe al Consejo, cuando corresponda, sobre la procedencia o no de la aplicación de las cláusulas *malus* y/o *clawback*. Propone al Consejo de Administración la retribución variable a abonar a los Consejeros Ejecutivos. En dicha propuesta también considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable. Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones.	Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros. Como parte de este proceso se llevan a cabo análisis retributivos de competitividad externa y se considera, asimismo, la política retributiva de los Directivos y del resto de empleados de la organización. Para realizar los análisis de competitividad externa se considera un mercado de referencia establecido en función de una serie de criterios objetivos, en los términos que se indican a continuación: 1. Número de compañías suficiente para obtener resultados representativos y estadísticamente fiables y sólidos. 2. Datos de dimensión (facturación, activos, capitalización bursátil y número de empleados) que permitan situar a Telefónica en la mediana del grupo de comparación. 3. Distribución geográfica: principalmente se incluyen compañías cuya matriz se sitúa en Europa Continental y en el Reino Unido y, además, entidades norteamericanas representativas del sector de la tecnología, medios y entretenimiento, o relacionadas con dicho sector, referentes de la Compañía. 4. Alcance geográfico: compañías con presencia internacional. 5. Distribución sectorial: muestra multisectorial con una distribución homogénea entre sectores de actividad.
Comisión de Auditoría y Control		Analiza los resultados auditados por el auditor externo e interno para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la retribución variable.	

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Dirección de Planificación y Control, Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y Dirección de Personas		Preparan informes en relación con el grado de consecución de los objetivos operativos, financieros y no financieros, sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía.	
Secretaría General	Elabora la documentación formal relativa a la Política de Remuneraciones a la Junta General de Accionistas, al Consejo de Administración, a la Comisión Delegada y/o a las Comisiones Consultivas o de Control. Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Dirección de Personas	Elabora las propuestas correspondientes de diseño de la Política de Remuneraciones aplicable a los Consejeros Ejecutivos. Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros
Asesores externos durante el año 2022	WTW asesoró en la elaboración del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de 2022. Por su parte, el despacho de abogados Garrigues ha participado en la revisión del citado Informe.	Mercer-Kepler analiza trimestralmente el nivel de cumplimiento del Retorno Total al Accionista (*Total Shareholder Return* - TSR) de Telefónica de cada uno de los ciclos vivos del plan de acciones.	WTW asesora en el análisis de la comparativa, en relación con el mercado, del paquete retributivo de Consejeros y Alta Dirección.

5.1.8. Trabajos desarrollados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Conforme a los artículos 40 de los Estatutos sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 1 del Reglamento de la CNRBG, la Comisión estará formada por un mínimo de tres Consejeros designados por el Consejo de Administración, debiendo ser Consejeros externos o no ejecutivos, y la mayoría de ellos Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador deberá ser miembro de la Comisión. Por último, se establece que el Presidente de esta Comisión será, en todo caso, un Consejero independiente.

En este sentido, la Comisión está compuesta por los siguientes Consejeros:

Nombre	Cargo	Categoría	Fecha de Nombramiento
D. José Javier Echenique Landiríbar	Presidente	Independiente	4 de mayo de 2017 (como Vocal) 18 de diciembre de 2019 (fecha de nombramiento como Presidente)
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo	27 de febrero de 2008
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente	17 de abril de 2020
Dª María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente	18 de diciembre de 2019
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo	8 de abril de 2016

La CNRBG sigue la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, aprobada por la CNMV el 20 de febrero de 2019, así como el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV, en su versión revisada publicada el 20 de junio de 2020.

Durante el ejercicio 2022 y hasta la fecha de aprobación del presente informe, las actuaciones más relevantes realizadas por la CNRBG han sido las siguientes:

Año 2022:

- Elaboración de un Plan de Trabajo Anual para 2022, a fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente por la Comisión.
- Propuestas de nombramiento relacionadas con el Consejo de Administración y sus Comisiones, y con los Consejos de Sociedades Filiales.
- Análisis de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, así como otras cuestiones vinculadas con la plantilla.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2021 (a abonar en 2022).
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados al segundo ciclo 2019-2022 del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023 de los Consejeros Ejecutivos.
- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2022.

– Análisis de la retribución total de los miembros del Comité Ejecutivo para el ejercicio 2022.

– Propuesta de fijación y seguimiento de los objetivos ligados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2022.

– Propuesta del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2021, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2022.

Año 2023:

– Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2023.

– Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2022 (a abonar en 2023).

– Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados al tercer ciclo 2020-2023 del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023 (a abonar en 2023).

– Propuesta de fijación de los objetivos ligados a la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2023.

– Propuesta de fijación de los objetivos ligados al tercer ciclo 2023-2026 del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026.

– Propuesta de la Política de Remuneraciones de los Consejeros, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2023.

– Propuesta de Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2022, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2023.

Por otra parte, señalar que la CNRBG puede solicitar al Consejo de Administración, para el mejor cumplimiento de sus funciones, la contratación con cargo a la Compañía de asesores legales, contables, financieros u otros expertos. A este respecto, WTW asesoró en la elaboración del presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros. Igualmente, el despacho de abogados Garrigues ha participado en la revisión de este.

5.1.9. Alineación del sistema retributivo con el perfil de riesgo y con los resultados sostenibles y a largo plazo

La Política de Remuneraciones de Telefónica cuenta con las siguientes características que permiten reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Compañía:

Adopción de medidas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la Compañía

- La CNRBG supervisa el examen, análisis y aplicación de la política retributiva de los profesionales cuyas actividades pueden tener una repercusión material sobre el perfil de riesgos de la entidad.

- No existen retribuciones variables garantizadas.

- El abono de la retribución variable únicamente se produce con posterioridad a la fecha de formulación de las correspondientes cuentas anuales, tras haberse podido determinar el grado de consecución de los objetivos operativos y financieros.

- La CNRBG considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.

- El diseño de los Planes de Incentivo a Largo plazo con ciclos de tres años de duración cada uno, produce una interrelación de los resultados de cada año, actuando por lo tanto como catalizador de alineamiento con los intereses a largo plazo de la Compañía y de una toma de decisiones prudente.

- La CNRBG tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante determinadas circunstancias. La información en detalle a este respecto puede consultarse en el apartado 5.1.6 del presente Informe.

  La Política de Remuneraciones establece cláusulas de *malus* y *clawback* concretas y homogéneas, para su aplicación sobre cualquier elemento de retribución variable. A este respecto, se incluye la posibilidad de que (i) se cancele total o parcialmente la retribución variable que se encuentre pendiente de abono ("*malus*"), y/o (ii) se recupere total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable dentro de los treinta y seis (36) meses posteriores al abono de la misma ("*clawback*"), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

- La Comisión de Auditoría y Control de la Compañía participa en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos, mediante la verificación de los datos económicos-financieros y no financieros que puedan formar parte de los objetivos establecidos en dicha remuneración, ya que es preciso que, en primer lugar, esta Comisión verifique previamente los resultados de la Compañía, como base para el cálculo de los correspondientes objetivos.

- La CNRBG está formada por 5 miembros, dos de los cuales también son miembros de la Comisión de Auditoría y Control. La presencia cruzada de Consejeros en estas dos Comisiones asegura la toma en

consideración de los riesgos asociados a las retribuciones en las deliberaciones de las citadas Comisiones y en sus propuestas al Consejo, tanto en la determinación como en el proceso de evaluación de los incentivos anuales y plurianuales.

- De acuerdo con la Política de Remuneraciones, el Consejo de Administración, a propuesta de la CNRBG, tiene la facultad de acordar la posible revaluación o modificación de las retribuciones vinculadas a resultados en el caso de producirse cambios internos o externos significativos que evidencien la necesidad de revisarlas.

- En relación con las medidas necesarias para evitar conflictos de interés por parte de los consejeros, en línea con lo establecido por la Ley de Sociedades de Capital, el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica recoge, un conjunto de obligaciones derivadas de sus deberes de lealtad, y de evitar situaciones de conflicto de interés. Por otro lado, el Reglamento de la CNRBG establece que una de sus funciones es velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

Coherencia con la estrategia de la Compañía y los resultados sostenibles y a largo plazo

- Diseño de la política retributiva coherente con la estrategia de la Compañía y orientada a la obtención de los resultados a largo plazo:

  a. La remuneración total de los Consejeros Ejecutivos y de la Alta Dirección se compone de diferentes elementos retributivos que consisten fundamentalmente en: (i) una Retribución Fija, (ii) una Retribución Variable a Corto Plazo y (iii) una Retribución Variable a Largo Plazo. Para los Consejeros Ejecutivos, en condiciones normales este elemento a largo plazo tiene un peso en la fecha de concesión no inferior al 30% de la remuneración total en un escenario de cumplimiento de objetivos estándar (fijo + variable a corto plazo + variable a largo plazo). La retribución a largo plazo devengada en 2022 ha tenido un peso inferior debido a que no se ha cumplido el objetivo del TSR relativo y por la disminución del valor de las acciones respecto al precio en que fueron concedidas en 2020.

  b. Los planes de Retribución Variable a Largo Plazo se inscriben en un marco plurianual, para garantizar que el proceso de evaluación se basa en los resultados a largo plazo y que tiene en cuenta el ciclo económico subyacente de la Compañía. Esta retribución se concede y se abona en forma de acciones sobre la base de la creación de valor, de forma que los intereses de los Directivos estén alineados con los de los accionistas. Además, son ciclos solapados que, como norma general, se encadenan de manera indefinida manteniendo un foco permanente en el concepto de largo plazo en todas las decisiones.

  c. Conforme a la Política de Remuneraciones, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 a los Consejeros Ejecutivos y a otros partícipes que determine el Consejo de Administración estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además, si un Consejero Ejecutivo no cumple con el compromiso de tenencia permanente de acciones, el periodo de retención de las acciones que, en su caso, perciban derivadas de cualquier elemento de retribución variable, aumentaría hasta los 3 años.

- Equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración: Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de Retribución Variable a Corto y Largo Plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable a Corto Plazo e incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.

- La percepción del 20% de la Retribución Variable a Corto Plazo está vinculada a las siguientes métricas ESG: NPS (5%), NPS GAP (4%), Cambio Climático - Emisiones GHG (5%), Confianza de la Sociedad - REP Trak (3%), Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas (3%). Además, el abono del 10% de los incentivos correspondientes a los tres ciclos del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 están vinculados a la neutralización de emisiones de CO_2.

5.1.10. Remuneraciones de los miembros de la Alta Dirección (no Consejeros)

Véase el Anexo II (Retribución al Consejo y a la Alta Dirección) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica correspondientes al ejercicio 2022.

5.2. Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones

Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 3/2021, de 28 de septiembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas)

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2022.

B. Resumen Global de cómo se aplicó la Política de Retribuciones durante el ejercicio cerrado

B.4 Informe del resultado de la votación consultiva de la Junta General al Informe Anual sobre Remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de abstenciones y de votos negativos, en blanco y a favor que se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	3.234.412.128 €	55,97 %

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	1.387.366.467	42,90 %
Votos a favor	1.723.151.319	53,28 %
Votos en blanco	—	— %
Abstenciones	123.894.342	3,84 %

C. Detalle de las retribuciones individuales correspondientes a cada uno de los Consejeros

Nombre	Tipología	Período de devengo ejercicio 2022
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Presidente Ejecutivo	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	Vicepresidente Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Consejero Delegado	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. PETER ERSKINE	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. PETER LÖSCHER	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2022 hasta 31/12/2022

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2022	Total ejercicio 2021
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	1.923	4.199	0	0	0	6.122	7.654
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	200	0	80	0	0	0	0	0	280	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	200	9	91	0	0	0	0	0	300	302
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	200	24	114	0	0	0	0	0	338	337
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	1.600	2.911	0	0	0	4.511	5.840
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	120	30	34	0	0	0	0	0	184	163
D. PETER ERSKINE	120	19	114	0	0	0	0	0	253	257
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	120	32	34	0	0	0	0	0	186	163
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	120	32	45	0	0	0	0	0	197	165
D. PETER LÖSCHER	120	23	114	0	0	0	0	0	257	251
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	120	7	11	0	0	0	0	0	138	141
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	120	33	125	0	0	0	0	0	278	277
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	0	0	0	0	120	120
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	120	20	22	0	0	0	0	0	162	35
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	120	18	22	0	0	0	0	0	160	160

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2022		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2022		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2022	
Nombre	**Denominación del Plan**	**Nº instrumentos**	**Nº Acciones equivalentes**	**Nº instrumentos**	**Nº Acciones equivalentes**	**Nº instrumentos**	**Nº Acciones equivalentes/ consolidadas**	**Precio de las acciones consolidadas**	**Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)**	**Nº instrumentos**	**Nº instrumento**	**Nº Acciones equivalentes**
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Performance Share Plan (PSP) 2020-2023 (Tercer Ciclo)	267.000	267.000	0	0	133.500	133.500	3,3850	452	133.500	0	0
	Performance Share Plan (PSP) 2021-2024 (Primer Ciclo)	1.094.000	1.094.000	0	0	0	0	0	0	0	1.094.000	1.094.000
	Performance Share Plan (PSP) 2022-2025 (Segundo Ciclo)	0	0	995.000	995.000	0	0	0	0	0	995.000	995.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP) 2022-2024	0	0	130	130	0	0	0	0	0	130	130

D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Performance Share Plan (PSP) 2020-2023 (Tercer Ciclo)	198.000	198.000	0	0	99.000	99.000	3,3850	335	99.000	0	0
	Performance Share Plan (PSP) 2021-2024 (Primer Ciclo)	819.000	819.000	0	0	0	0	0	0	0	819.000	819.000
	Performance Share Plan (PSP) 2022-2025 (Segundo Ciclo)	0	0	745.000	745.000	0	0	0	0	0	745.000	745.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados (GESP) 2022-2024	0	0	130	130	0	0	0	0	0	130	130

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro (miles €)
D. José María Álvarez-Pallete López	132
D. Ángel Vilá Boix	72

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
D. José María Álvarez-Pallete López	132	132	541	541	1.144	1.133	9.982	10.636
D. Ángel Vilá Boix	72	72	488	488	793	802	7.762	8.198

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro Médico	6
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro de Vida	75
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro Médico	6
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro de Vida	59
D. Ángel Vilá Boix	Vehículo	18

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad cotizada por su pertenencia a órganos de administración de sus entidades dependientes:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2022	Total ejercicio 2021
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	90	0	0	0	0	0	0	88	178	158
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	0	0	0	0	0	0	0	90	90	0
D. PETER ERSKINE	80	0	0	0	0	0	0	0	80	63
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	0	0	0	0	0	0	0	88	88	51
D. PETER LÖSCHER	119	0	0	0	0	0	0	0	119	100
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	0	0	0	0	0	0	0	60	60	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	171	0	0	0	0	0	0	155	326	295
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	128	128	38

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

		Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2022		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2022		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2022	
Nombre	Denominación del Plan	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
Sin datos												

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Sin datos	

	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
Nombre	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
D. José María Álvarez-Pallete López	0	0	0	0	161	178	0	0
D. Ángel Vilá Boix	0	0	0	0	22	24	0	0

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Sin datos		

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					
Nombre	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2022 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2022 grupo	Total ejercicio 2022 sociedad + grupo
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	6.122	452	132	81	6.787	0	0	0	0	0	6.787
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0	0	0	280	0	0	0	0	0	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	300	0	0	0	300	0	0	0	0	0	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	338	0	0	0	338	178	0	0	0	178	516
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	4.511	335	72	83	5.001	0	0	0	0	0	5.001
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	184	0	0	0	184	90	0	0	0	90	274
D. PETER ERSKINE	253	0	0	0	253	80	0	0	0	80	333
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	186	0	0	0	186	0	0	0	0	0	186
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	197	0	0	0	197	88	0	0	0	88	285
D. PETER LÖSCHER	257	0	0	0	257	119	0	0	0	119	376
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	138	0	0	0	138	60	0	0	0	60	198
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	278	0	0	0	278	326	0	0	0	326	604
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	120	0	0	0	0	0	120
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	162	0	0	0	162	0	0	0	0	0	162
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	160	0	0	0	160	128	0	0	0	128	288
TOTAL	13.486	787	204	164	14.641	1.069	0	0	0	1.069	15.710

C.2 Indique la evolución en los últimos 5 años del importe y variación porcentual de la retribución devengada por cada uno de los consejeros de la cotizada que lo hayan sido durante el ejercicio, de los resultados consolidados de la sociedad y de la remuneración media sobre una base equivalente a tiempo completo de los empleados de la sociedad y de sus entidades dependientes que no sean consejeros de la cotizada.

	Importes totales devengados y % variación anual								
	Ejercicio 2022	% variación 2022/2021	Ejercicio 2021	% variación 2021/2020	Ejercicio 2020	% variación 2020/2019	Ejercicio 2019	% variación 2019/2018	Ejercicio 2018
CONSEJEROS EJECUTIVOS									
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	6.787	-22,21	8.725	68,01	5.193	-6.21	5.537	-0.29	5.553
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	5.001	-24,52	6.626	71,17	3.871	-5,45	4.094	-0,51	4.115
CONSEJEROS EXTERNOS									
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0,00	280	0,00	280	0,00	280	0,00	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	300	-0,66	302	0,67	300	0,00	300	0,00	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	516	4,24	495	-0,60	498	20,00	415	14,64	362
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	274	68,10	163	14,79	142	1,43	140	-0,71	141
D. PETER ERSKINE	333	4,06	320	13,07	283	4,43	271	1,88	266
Dª CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	186	14,11	163	-1,81	166	3,11	161	1,90	158
Dª MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	285	31,94	216	31,71	164	3,80	158	54,90	102
D. PETER LÖSCHER	376	7,12	351	33,46	263	56,55	168	7,01	157
Dª VERÓNICA PASCUAL BOÉ	198	40,43	141	0,71	140	0,00	0	0,00	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	604	5,59	572	1,78	562	-3,93	585	8,33	540
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0,00	120	0,00	120	0,00	120	0,00	120
Dª MARÍA ROTONDO URCOLA	162	362,86	35	0,00	0	0,00	0	0,00	0
Dª CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	288	45,45	198	40,43	141	0,00	0	0,00	0
RESULTADOS CONSOLIDADOS DE LA SOCIEDAD	2.960	-75,53	12.095	368,25	2.583	-4,97	2.718	-51,21	5.571
REMUNERACIÓN MEDIA DE LOS EMPLEADOS	54	-12,90	62	31,91	47	-30,88	68	33,33	51

OBSERVACIONES

- D. José María Álvarez-Pallete López:

  (i) La variación interanual en la retribución del año 2022 respecto al 2021 se debe a la retribución extraordinaria percibida en 2021. Cabe destacar que la retribución variable devengada en el año 2022 por el Presidente Ejecutivo representa un 63,6% de la retribución variable *target* inicialmente concedida. La retribución fija es igual a la percibida desde el año 2013, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido sin variación tras su nombramiento como Presidente en el año 2016.

  (ii) La variación interanual en la retribución del año 2021 respecto al 2020 considerando la retribución ordinaria, tal y como se detalla en el punto (i) anterior, es de un 16%, derivado de la variación de performance YoY asociado a la retribución variable del Consejero. El resultado consolidado de la sociedad se incrementó en un 368% en 2021 respecto a 2020.

  (iii) La variación 2021/2020 reflejada en la tabla viene determinada por la propuesta de renuncia realizada por el Presidente Ejecutivo del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, que el Consejo de Administración acordó no abonar en 2020 como gesto de responsabilidad tras los efectos del COVID-19, y la retribución variable extraordinaria percibida por el Presidente Ejecutivo en 2021.

- D. Ángel Vila Boix:

  (i) La variación interanual en la retribución del año 2022 respecto al 2021 se debe a la retribución extraordinaria percibida en 2021. Cabe destacar que la retribución variable devengada en el año 2022 por el Consejero Delegado representa un 61,5% de la retribución variable *target* inicialmente concedida. La retribución fija permanece sin cambios desde 2017.

  (ii) La variación interanual en la retribución del año 2021 respecto al 2020 considerando la retribución ordinaria, tal y como se detalla en el punto (i) anterior, es de un 15%, derivado de la variación de performance YoY asociado a la retribución variable del Consejero.

  (iii) La variación 2021/2020 reflejada en la tabla viene determinada por la propuesta de renuncia realizada por el Consejero Delegado del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, que el Consejo de Administración acordó no abonar en 2020 como gesto de responsabilidad tras los efectos del COVID-19, y la retribución variable extraordinaria percibida por el Consejero Delegado en 2021.

- D. Juan Ignacio Cirac Sasturain (% variación 2022/2021): El 15 de diciembre de 2021 se incorporó como vocal a la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, percibiendo la retribución correspondiente a partir de 2022. El incremento en las remuneraciones se debe también a que en 2022 percibió la correspondiente remuneración por su pertenencia a los Consejos Asesores de Telefónica Tech y Telefónica de Ingeniería de Seguridad.

- Dª Carmen García de Andrés (% variación 2022/2021): El 15 de diciembre de 2021 se incorporó como vocal a la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, percibiendo la retribución correspondiente a partir de 2022.

- Dª María Luisa García Blanco (% variación 2022/2021): El 15 de diciembre de 2021 fue nombrada Presidenta de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, percibiendo la retribución correspondiente a partir de 2022.

- Dª Verónica Pascual Boé (% variación 2022/2021): El incremento en las remuneraciones se debe principalmente a que en 2022 percibió la correspondiente remuneración por su pertenencia al Consejo Asesor de Telefónica Tech.

- Dª María Rotondo Urcola (% variación 2022/2021): Con respecto a la variación entre ambos ejercicios, hay que considerar que Dª María Rotondo se incorporó como miembro al Consejo de Administración y como vocal a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad en septiembre de 2021 y, por tanto, percibió la correspondiente remuneración por estos conceptos desde septiembre a diciembre de 2021, frente al 2022 que fue percibida durante el ejercicio completo. Asimismo, Dª María Rotondo se incorporó como vocal a la Comisión de Auditoría y Control el 15 de diciembre de 2021, percibiendo la retribución correspondiente a partir de 2022.

- Dª Claudia Sender Ramírez (% variación 2022/2021): Con respecto a la variación entre ambos ejercicios, hay que considerar que Dª Claudia Sender se incorporó al Consejo Asesor de Telefónica Hispanoamérica en junio de 2021 y, por tanto, solo percibió una remuneración por este concepto desde junio a diciembre de 2021, frente al 2022 que fue percibida durante el ejercicio completo. Asimismo, en el ejercicio 2022, Dª Claudia Sender percibió la correspondiente remuneración por su pertenencia al Consejo Asesor de Telefónica Tech.

- Remuneración media empleados de Telefónica S.A. y todas sus filiales dependientes: En el ejercicio 2019, la remuneración media se ha calculado a partir de los gastos de personal incluidos en las Cuentas Anuales Consolidadas de dicho ejercicio, donde se incluye el coste del Plan de Suspensión Individual. A este respecto, el 27 de septiembre de 2019 Telefónica España suscribió el II Convenio Colectivo de Empresas Vinculadas (CEV). El valor actual de los flujos de pagos del Plan, junto con la actualización de las estimaciones del plan anterior y la dotación de una provisión asociada al plan de formación supuso un gasto antes de impuestos de 1.732 millones de euros.

En los ejercicios 2022 y 2021, la remuneración media se ha calculado a partir de los gastos de personal incluidos en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio. En 2021 se incluye el coste del Plan de Salidas Voluntarias de Telefónica España. El impacto de este Plan sobre los gastos de personal asciende a 1.382 millones de euros antes de impuestos.

D. Otras Informaciones de Interés

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 22 de febrero de 2023.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

6 Otra información

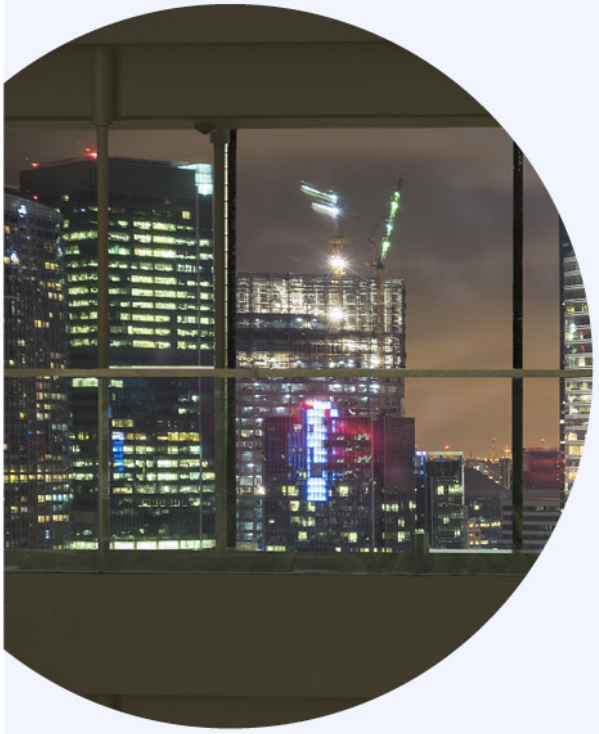
6.1. Liquidez y recursos de capital

6.2. Acciones propias

6.3. Acontecimientos posteriores

6.4. Información sobre el período medio de pago de las compañías españolas

6.5. Glosario





6.1. Liquidez y recursos de capital

Financiación

Durante el ejercicio 2022, Telefónica obtuvo financiación (sin considerar la refinanciación de papel comercial y préstamos bancarios a corto plazo) por un valor aproximado de 15.009 millones de euros, de los cuales, 8.849 millones de euros en el grupo, 1.740 millones de euros en VMO2 (la JV en Reino Unido con Liberty Global plc), 599 millones de euros equivalentes en Cornerstone Telecommunications Infrastructure Limited (la JV de Vantage Towers AG y VMO2), 61 millones de euros equivalentes en FiBrasil (la JV en Brasil con CDPQ) y 3.760 millones de euros equivalentes en MediaNexfibre (la JV formada por Liberty Global (25%), T. Infra (25%) e Infravia (50%)). La actividad de financiación de Telefónica se centra en mantener una sólida posición de liquidez, así como en refinanciar y mantener unos vencimientos de la deuda elevados.

Las principales operaciones de financiación de 2022 en el mercado de bonos han sido las siguientes:

			Nominal (millones)			
Concepto	**Fecha de emisión**	**Fecha de vencimiento**	**Divisa**	**Euros**	**Moneda de emisión**	**Cupón**
Telefónica Emisiones, S.A.U.						
Bono EMTN	05/04/2022	13/07/2040	100	100	EUR	1,864 %
Bono EMTN (1)	25/05/2022	25/05/2031	1.000	1.000	EUR	2,592 %
Telefónica Brasil, S.A.						
Debentures (1)	14/07/2022	12/07/2027	2.000	359	BRL	1,35% CDI
Debentures (1)	14/07/2022	12/07/2025	1.500	269	BRL	1,12% CDI

(1) Obligaciones y bonos sostenibles (véase Nota 29. d)

Las principales operaciones en el mercado bancario en 2022 han sido las siguientes:

- El 13 de enero de 2022 se firmó la extensión de la línea de crédito sindicada de Telefónica, S.A. de 5.500 millones de euros. El contrato tiene dos opciones de extensión anuales a petición de Telefónica. S.A., hasta un vencimiento máximo en 2029.
- El 26 de enero de 2022, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. amortizó anticipadamente 132 millones de dólares del préstamo firmado el 24 de marzo de 2020 y vencimiento original en 2023.
- El 4 de abril de 2022 Telefónica Brasil, S.A. firmó y dispuso un préstamo bilateral de 212 millones de dólares y vencimiento en 2023.
- El 26 de septiembre de 2022, Telefónica, S.A. firmó un préstamo bilateral de 150 millones de euros y vencimiento en 2032. A 31 de diciembre de 2022 el préstamo estaba totalmente dispuesto.
- El 16 de noviembre de 2022, Bluevia Fibra, S.L.U. firmó un crédito sindicado por importe de 360 millones de euros y vencimiento en 2027. A 31 de diciembre de 2022 el préstamo estaba dispuesto en 245 millones de euros.
- El 23 de diciembre de 2022 Telefónica, S.A. firmó un préstamo bilateral de 125 millones de euros y vencimiento en 2033. A 31 de diciembre de 2022 el préstamo no estaba dispuesto.

Recursos disponibles

Al 31 de diciembre de 2022, la liquidez de Telefónica asciende a 21.413 millones de euros, que incluye: las líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por 11.737 millones de euros (de los cuales 11.434 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses); efectivo y equivalentes de efectivo y ciertas partidas de activos financieros a corto plazo.

En las Notas 17, 18 y 19 de los estados financieros consolidados se recoge información adicional en relación con las fuentes de liquidez de la Compañía, las líneas de

crédito disponibles, la gestión del riesgo de liquidez, la información relativa al nivel de endeudamiento de la Compañía, así como información sobre la gestión del capital.

Compromisos contractuales

En la Nota 26 de los estados financieros consolidados se recoge la información relativa a los compromisos en firme que requerirán una salida de efectivo en el futuro como consecuencia de compromisos por compras y prestación de servicios relacionados con la actividad principal de la Compañía, así como de arrendamientos de bajo valor y a corto plazo, principalmente.

Gestión del riesgo de crédito

El Grupo Telefónica considera la gestión del riesgo de crédito de clientes como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio de manera sostenible. Esta gestión se basa en la evaluación activa del riesgo asumido en las operaciones comerciales, de forma que se valore adecuadamente la relación rentabilidad-riesgo, y en la necesaria independencia entre las funciones de originación y gestión del riesgo.

En las diferentes empresas del Grupo se establecen procedimientos de autorización y gestión formales, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio pero adaptadas a las particularidades de cada mercado. Se evalúan especialmente aquellas operaciones con clientes que pudieran generar un impacto significativo en los estados financieros del Grupo y aquellos productos que, por su público objetivo, plazo, canales de comercialización, u otras características comerciales, supongan una intensificación del riesgo, para los cuales se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición al riesgo de crédito. Estos procedimientos incluyen:

- Modelos estadísticos/expertos para la admisión de clientes que permiten anticipar y gestionar la probabilidad de impago asociada a los mismos.
- Herramientas de gestión que permiten segmentar estrategias de admisión por producto, canal, geografía y tipo de cliente.
- Monitorización continua de la solvencia y hábitos de pago de los clientes en cartera.
- Procesos de cobranza internos y externos orientados a incrementar la recuperación de la deuda, con actividades diferenciadas en función del perfil y antigüedad del incumplimiento.
- Supervisión y evaluación constante de la exposición al riesgo de crédito.

La valoración del riesgo de crédito comercial está integrada en los procesos operativos del día a día, orientando tanto la tipología de productos y servicios disponible para los diferentes perfiles crediticios como las estrategias de gestión a lo largo del ciclo de vida del cliente.

Calificación crediticia

A 31 de diciembre de 2022, la calificación crediticia de la deuda a largo plazo de Telefónica, S.A. es de 'BBB perspectiva estable' por Fitch, 'BBB- perspectiva estable' por Standard & Poor's y 'Baa3 perspectiva estable' por Moody's. Durante este ejercicio no se han producido variaciones en las calificaciones crediticias de largo plazo por parte de ninguna de las tres agencias. Las últimas variaciones de rating tuvieron lugar en 2020, cuando S&P revisó la perspectiva del rating 'BBB' de 'estable' a 'negativa' el 1 de abril de 2020 y, posteriormente, el 20 de noviembre de 2020, revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'BBB con perspectiva negativa' a 'BBB- con perspectiva estable'. El 7 de noviembre de 2016, Moody's revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'Baa2 con perspectiva negativa' a 'Baa3 con perspectiva estable' y el 5 de septiembre de 2016, Fitch rebajó la calificación crediticia de 'BBB+ con perspectiva estable' a 'BBB con perspectiva estable'.

En 2022, entre las actuaciones realizadas por Telefónica para proteger la calificación crediticia destaca la gestión activa de nuestra cartera de activos mediante el cierre de la venta de la totalidad del capital social de Telefónica Móviles el Salvador.

También Telefónica cerró varios acuerdos estratégicos con el fin de reforzar su perfil de negocio, como el suscrito con una sociedad colombiana controlada por KKR, para la venta de activos de fibra óptica y la prestación de servicios de conectividad y despliegue de fibra. Y en diciembre, el acuerdo alcanzado con Vauban Infrastructure Partners y Crédit Agricole Assurances para el despliegue y la comercialización de una red de fibra FTTH en zonas principalmente rurales en España.

Además, Telefónica mantiene una sólida posición de liquidez y una política de financiación conservadora, destacando el importante ejercicio de refinanciación realizado en los últimos años, en un entorno de tipos históricamente bajos para extender la vida media de la deuda y suavizar el perfil de vencimientos.

Política de dividendos

La política de dividendos de Telefónica, S.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta los beneficios del Grupo, la generación de caja, la solvencia, la liquidez y la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas.

En marzo de 2017, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. decidió definir los periodos de pago de sus dividendos, de tal forma que, a partir de ese momento, el pago del dividendo en el segundo trimestre tendrá

lugar en el mes de junio y el pago del dividendo en el cuarto trimestre tendrá lugar en el mes de diciembre, en ambos casos no más tarde del tercer viernes del mes correspondiente.

En febrero de 2020, Telefónica anunció la política de remuneración para 2020: 0,40 euros por acción pagadero en diciembre de 2020, (0,20 euros por acción), y en junio de 2021 (0,20 euros por acción).

En mayo de 2020, tras los correspondientes análisis, se concluyó que la Sociedad tenía una posición de caja suficientemente holgada para mantener el pago de los dividendos anunciados en su momento. No obstante, por razones de prudencia financiera en el entorno de crisis generado por el COVID-19, y para conferir mayor flexibilidad en la salida de efectivo y distintas alternativas a los accionistas, se consideró conveniente implementar el pago de los importes a realizar durante el ejercicio 2020 a través de sendos *scrip dividends* (denominados también 'Telefónica Dividendo Flexible') que, como es sabido, permiten a todos los accionistas la opción de recibir la remuneración a que se refieren en acciones o efectivo, a elección del accionista.

La Junta General de Accionistas celebrada el 12 de junio de 2020 aprobó las propuestas de *scrip dividend,* que se ejecutaron en los meses de junio y diciembre de 2020.

En febrero de 2021 se anunció la política para 2021, que consiste en el pago de un dividendo de 0,30 euros por acción, pagadero en diciembre de 2021 (0,15 euros por acción) y en junio de 2022 (0,15 euros por acción).
La Junta General de Accionistas celebrada el 23 de abril de 2021 aprobó las propuestas de scrip dividend, que se ejecutaron en los meses de junio y diciembre de 2021.
En febrero de 2022 se anunció la política para 2022, que consiste en el pago de un dividendo en efectivo de 0,30 euros por acción, pagadero en diciembre de 2022 (0,15 euros por acción) y en junio de 2023 (0,15 euros por acción).
La Junta General de Accionistas celebrada el 8 de abril de 2022 aprobó tanto la propuesta del scrip dividend ejecutado en junio de 2022, como el dividendo en efectivo pagado en diciembre de 2022.

6.2. Acciones propias

Telefónica ha realizado, y puede considerar realizar, operaciones con acciones propias y con instrumentos financieros o contratos que otorguen derecho a la adquisición de acciones propias, o cuyo subyacente sean acciones de la Sociedad.

Las operaciones de autocartera tendrán siempre finalidades legítimas, entre otras:

- Ejecutar programas de compra de acciones propias aprobados por el Consejo de Administración o acuerdos de la Junta General de Accionistas,
- Cumplir compromisos legítimos previamente contraídos,
- Cubrir programas de acciones entregables a los empleados y directivos,
- Otros fines admisibles conforme a la normativa aplicable. En el pasado, las acciones propias compradas en el mercado bursátil se han utilizado para canjearlas por otros títulos-valores (como en el caso de las participaciones preferentes), intercambiarlas por participaciones en otras compañías (como el caso del canje de acciones con KPN), o reducir el número de acciones en circulación (mediante amortización de las acciones compradas) para mejorar los beneficios por acción o la entrega de acciones propias como contrapartida a la adquisición de una participación en otra compañía (como el acuerdo con Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.).

Las operaciones de autocartera no se realizarán en ningún caso sobre la base de información privilegiada, ni responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de los precios. En particular, se evitará la realización de cualquiera de las conductas referidas en los artículos 83.ter.1 de la Ley del Mercado de Valores, 2 del Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado.

Para más información véase la Nota 17.h) 'Instrumentos de patrimonio propios' de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2022.

6.3. Acontecimientos posteriores

Los acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio se describen en la Nota 31 de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2022.

6.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

La información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas se describen en la Nota 22, "*Información sobre el periodo medio de pago a proveedores". Disposición adicional tercera, "Deber de información de la Ley 15/2010, de 5 de julio"* de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2022.

6.5. Glosario

A continuación, se presentan las definiciones de algunos términos técnicos utilizados en el presente Informe de Gestión:

"Accesos" se refiere a cualquier conexión o cualquier servicio de telecomunicaciones ofrecido por Telefónica. Un cliente puede contratar múltiples servicios, por lo que contabilizamos el número de accesos o servicios contratados por el cliente. Por ejemplo, un cliente que tiene una línea de telefonía fija y un servicio de banda ancha, representa dos accesos en lugar de uno.

"Accesos de Telefonía Fija" incluye accesos de la red telefónica pública conmutada, o PSTN, líneas telefónicas de uso público, líneas y circuitos RDSI (servicios integrados de red digital),fixed wireless y de voz sobre IP.

"Accesos de Internet y Datos/Accesos de Banda Ancha Fija (BAF)" incluye accesos de banda ancha minorista (accesos ADSL, accesos VDSL, satélite, fibra óptica y circuitos de más de 2 Mbps), banda estrecha (servicio de Internet a través de las líneas PSTN) y los circuitos restantes de clientes finales que no son de banda ancha. El ADSL desnudo permite a los clientes suscribirse a una conexión de banda ancha sin pagar cuota mensual de línea fija.

"Accesos Móviles". Los accesos a la red móvil son de voz y/o datos (incluyendo la conectividad). Los accesos móviles se clasifican en accesos de contrato, prepago e IoT.

"Accesos mayoristas" se refiere al acceso que les proveemos a otras compañías, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

"Actividad comercial" incluye las altas de accesos, la sustitución o canje de equipos celulares, migraciones y bajas de accesos.

"ARPU" son los ingresos del servicio móvil de un período específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

"ARPU de Datos" son los ingresos de datos de un periodo específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

"Amazon Web Services (AWS)" es una plataforma de servicios de nube que te ofrece potencia de cómputo, almacenamiento de bases de datos, entrega de contenido y otra funcionalidad para ayudar a tu negocio a escalar y crecer; además de ser mucho más segura que un servidor físico.

"Banda Ancha Móvil" incluye **Internet móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que también se utilizan para realizar llamadas de voz, como por ejemplo son los smartphones) e incluye **Conectividad móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que complementan a la banda ancha fija, tales como 'PC Cards /dongles', que permiten la descarga en movimiento de grandes cantidades de datos).

"Bucle local" es el circuito físico que conecta el punto de terminación de red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

"B2B" se refiere al segmento empresas.

"B2C" se refiere a clientes del segmento minorista.

"CATV" (o Televisión por Antena Comunitaria) es un sistema de televisión que se ofrece a través de señales de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores por medio de redes de fibra óptica o cables coaxiales.

"Churn" indica el número de desconexiones sobre los accesos medios del periodo dividido entre el número de meses de dicho periodo.

"Cloud computing" es un servicio o informática en la nube, el cual permite ofrecer servicios informáticos en Internet. Es un servicio mediante el cual los recursos compartidos, *software* e información se proporcionan a los ordenadores y a otros dispositivos como una utilidad en la Red (normalmente Internet).

"Cloud Phone" es una aplicación que permite transferir archivos entre dos smartphones de manera sencilla.

"Coche conectado" o vehículo conectado es un vehículo que está equipado con acceso a Internet y generalmente a una red de área local inalámbrica o por satélite.

"Convergente" son productos combinados que ofrecen más de un servicio por el mismo precio.

"Cuota de Mercado" se refiere al porcentaje que representa el número de accesos finales del operador con respecto al mercado total existente en su área de concesión.

"DTH" (por sus siglas en inglés de Direct-To-Home o directo al hogar) es un tipo de tecnología de acceso para la distribución del servicio de TV.

"FTTH" (Fibra Óptica Al Hogar o según sus siglas en inglés (Fiber To The Home), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, y IPTV a hogares, negocios y empresas.

"FTTP" (Fibra hasta las instalaciones) se refiere al equipo utilizado en despliegues de acceso de fibra donde las fibras se extienden el camino a las instalaciones del usuario final y el equipo está diseñado y optimizado para su uso en aplicaciones residenciales.

"FTTx" es un término genérico para designar cualquier acceso de banda ancha sobre fibra óptica que sustituya total o parcialmente el cobre del bucle de acceso.

"5G", una tecnología aún en desarrollo, que es la sucesora de la red de telefonía móvil 4G, cuya misión es agilizar la experiencia de navegación y descarga en Internet.

"Ganancia Neta/Pérdida Neta" es la diferencia entre la base de accesos al cierre de un período y al comienzo de dicho período.

"GHz" significa Gigahercios.

"Ingresos" se refiere a las ventas netas y a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios.

"Ingresos de Interconexión" son los ingresos recibidos de los otros operadores que utilizan nuestras redes para terminar sus llamadas o mensajes, o conectar con nuestros clientes.

"Ingresos de Datos" incluye los ingresos procedentes de servicios de datos móviles como la conectividad móvil e Internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logos, correo móvil y SMS/MMS.

"Ingresos del servicio" se refiere a los ingresos menos los ingresos por venta de terminales móviles. Los ingresos del servicio se relacionan principalmente con los servicios de telecomunicaciones, especialmente los ingresos de voz y datos (SMS y tráfico de datos de descarga y los ingresos de carga) consumidos por nuestros clientes.

"Inteligencia artificial (IA)" es la inteligencia llevada a cabo por máquinas.

"Internet of Things" o IoT por sus siglas en inglés, se refiere a tecnologías que permiten conectar dispositivos, tanto móviles como fijos, con otros dispositivos con la misma capacidad.

"IPTV" (Internet Protocol Television o televisión con protocolo de internet) son sistemas de distribución por subscripción de señales de televisión o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.

"ISDN" son las siglas en inglés de Integrated Services Digital Network. **ISDN** es un formato común para transmitir información por vía de una conexión digital de alta velocidad.

"LTE" significa Long Term Evolution o tecnología de acceso móvil 4G.

"Mb", significa Megabytes.

"MHz", significa Megahercios.

"**MMS"** o "Multimedia Messaging Service" es un estándar de mensajería que permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.

"OMV", un operador móvil virtual, es un operador de telefonía móvil que presta servicios móviles a través de otro operador de red móvil. Un OMV paga una cuantía al operador de red móvil por el uso de la infraestructura para facilitar la cobertura a sus clientes.

"OTT" o **"servicio de televisión over the top"** son servicios a través de Internet (como televisión).

"Paquetes" son productos combinados que combinan servicios fijos (línea fija, banda ancha y televisión) y servicios móviles.

"p.p." se refiere a puntos porcentuales

"PSTN" significa red telefónica pública conmutada.

"SIM" significa módulo de identidad de abonado, una tarjeta inteligente extraíble utilizado en teléfonos móviles, módems USB, etcétera para identificar al usuario en la red.

"Smart WiFi" es una aplicación a través de la cual puedes autogestionar y controlar tu WiFi y los dispositivos conectados desde el móvil.

"SMS", o **"Short Messaging Service",** es un sistema de mensajes cortos por la red móvil.

"STB" (por sus siglas en inglés Set-top box): dispositivo que recibe y decodifica la señal de televisión analógica o digital (DTV), para luego ser mostrada en un dispositivo de televisión.

"Tarifa de terminación Fija" (FTR) es una tarifa establecida para le red fija, cuando un cliente realiza una llamada a otro cliente de otro operador de red.

"Tarifa de terminación Móvil" que es el cargo por minuto o SMS pagado por un operador de red de telecomunicaciones a otro operador, cuando un cliente realiza una llamada a otro operador de red.

"Tbps" significa Terabytes por segundo.

"TIC", o **Tecnologías de la Información y la Comunicación,** son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...).

"Trackers", o rastreadores es un servidor especial que contiene la información necesaria para que los usuarios se conecten con otros usuarios.

"Tráfico de voz" significa minutos de voz utilizados por nuestros clientes durante un período determinado, tanto de salida como, de entrada.

"Tráfico de datos" incluye todo el tráfico de los servicios de acceso a Internet, de mensajería (SMS, MMS) y de conectividad que es transportado por las redes de Telefónica.

"TV de Pago" incluye televisión por cable, por satélite, y televisión a través de protocolo de Internet (IPTV).

"UBB" o "Ultra Banda ancha", es una conexión de fibra con un minimo de velocidad descarga de 100 mbps y un minimo de velocidad de subida de 50 bps.

"VMO2" se refiere a VMED O2 UK Limited, nuestra empresa conjunta 50:50 con Liberty Global plc en el Reino Unido, o al segmento operativo VMO2 del Grupo, según lo requiera el contexto.

"VoIP" significa voz sobre IP (protocolo de Internet).

"VPN" (Virtual Private Network), es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.

Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
sobre el diseño y efectividad del sistema de control interno
sobre la información financiera (SCIIF)

Informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF)

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable del diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) y la descripción que sobre el mismo se incluye en el Informe adjunto que forma parte de la sección correspondiente del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Informe de gestión que acompaña a las cuentas anuales consolidadas de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes que componen el Grupo Telefónica (en adelante, el Grupo Telefónica) al 31 de diciembre de 2022. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por el Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el *Commitee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) en su informe "*Internal Control-Integrated Framework*".

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable, e incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, a un nivel razonable de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas; (ii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable y que éstas se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas; y (iii) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos del Grupo que pudieran tener un efecto material en la información financiera.

Limitaciones inherentes

En este sentido, hay que tener en cuenta que, dadas las limitaciones inherentes a todo Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del mismo, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, por lo que pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pudieran no ser detectados. Por otra parte, la proyección a periodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

Responsabilidad de los administradores

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como de la evaluación de su eficacia, del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la información relativa al SCIIF adjunta.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable sobre el diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de Grupo Telefónica, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - CIF: B-79 031290

Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés), que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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

Opinión

En nuestra opinión, el Grupo Telefónica mantenía, al 31 de diciembre de 2022, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2022 efectivo, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) en su informe "*Internal Control – Integrated Framework*".

Asimismo, la descripción del Informe sobre el SCIIF adjunta al 31 de diciembre de 2022 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 540 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y con la Circular nº 5/2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) de fecha 12 de junio de 2013, y modificaciones posteriores, siendo la más reciente la Circular 3/2021, de 28 de septiembre de la CNMV, a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Vanesa González Prieto

23 de febrero de 2023

INSTITUTO DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2023 Núm. 01/23/01233

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Sello distintivo de otras actuaciones