

An aerial photograph of a lighthouse in the middle of the ocean. The lighthouse is a cylindrical tower with white and dark horizontal stripes, topped with a lantern room. A long shadow is cast from the lighthouse across the water towards the bottom right. The water is a deep blue with some white foam around the base of the lighthouse.

2010

INFORME ANUAL  
de Responsabilidad  
Corporativa y Sostenibilidad  
Telefónica, S.A.

*Telefónica*

# Acerca del Informe

Presentamos el noveno Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica

## Hacia un marco de reporte comparable y global

Se trata de un informe de gestión que incorpora las mejoras y avances realizados en materia de sostenibilidad. Da seguimiento a los resultados obtenidos, y valora el cumplimiento de los objetivos y compromisos adquiridos.

Continuamos afianzando nuestro modelo de reporte estructurado en tres bloques

### Primer Bloque o Nivel

El Informe que estás leyendo, elaborado teniendo en cuenta los Principios del Pacto Mundial y los indicadores GRI, intentando mantener un criterio intersectorial que permita la comparabilidad, mejore la

transparencia, refleje los avances en la gestión y el espíritu de los informes de progreso del Pacto Mundial.

### Segundo Bloque o Nivel.

Se trata de un informe de gestión basado en nuestra estrategia (gestión de riesgos, oportunidades y stakeholder engagement), acorde a los principios de inclusividad, materialidad y de respuesta del estándar AA1000AS, así como a la guía de elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0. G3.

### Tercer Bloque o Nivel

Monográficos en temas relevantes para nosotros, donde además existe una demanda de información por parte de nuestros grupos de interés.



# Bloque 1

## Los 10 Principios del Pacto Mundial y su correspondencia con los indicadores GRI establecen la estructura de este bloque

Durante 2010 hemos continuado trabajando con la Oficina del Pacto Mundial tanto a nivel global, como a nivel local, con las redes nacionales en los países en los que operamos. De esta manera hemos participado en la

definición del "Modelo de Liderazgo de la Sostenibilidad Corporativa" (Blueprint for Corporate Sustainability Leadership) que fija estándares de comportamiento empresarial sostenible de referencia en el mundo. De entre

ellos destaca la implementación de los diez Principios del Pacto Mundial en las estrategias y operaciones de las empresas..

### Derechos Humanos

#### Principio 1

En Telefónica apoyamos plenamente el marco aprobado en 2008 por el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas para una mejor gestión de los desafíos de las empresas y los Derechos Humanos. Por ello, asumimos nuestra responsabilidad empresarial de respeto a los mismos con un trabajo proactivo a lo largo de toda nuestra cadena de valor y área de influencia.

#### Principio 2

En Telefónica trabajamos día a día para asegurarnos de que nuestras empresas no sean cómplices de posibles vulneraciones, de forma directa con nuestros profesionales, clientes y comunidades, o de forma indirecta a través de nuestros proveedores.

### Estándares laborales

#### Principio 3

En Telefónica asumimos el compromiso de garantizar que todos los trabajadores –directos e indirectos– puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección, sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países en los que operamos.

#### Principio 4

En Telefónica garantizamos la no existencia de trabajo forzado en ninguna de nuestras empresas. Así, disponemos de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los profesionales.

#### Principio 5

En Telefónica actuamos en tres frentes para contribuir significativamente a la erradicación del trabajo infantil en los países en los que operamos: a través de la propia regulación interna, a través de la gestión responsable de la cadena de suministro y a través de los programas de Fundación Telefónica -Proniño y EducaRed-.

#### Principio 6

En Telefónica nuestro Proyecto global de Diversidad es el encargado de convertir internamente este Principio en una realidad, principalmente a través de la inclusión de la perspectiva de diversidad en el ciclo de vida del empleado.

### Medio Ambiente

#### Principio 7

En Telefónica damos respuesta adecuada a los problemas globales, como la mitigación o adaptación al cambio climático a través de nuestros productos y servicios. Trabajamos fuertemente en la identificación apropiada de los riesgos ambientales en nuestras operaciones, contribuyendo de manera sectorial y global.

#### Principio 8

En Telefónica trabajamos con los equipos locales capacitados y comprometidos con los objetivos medioambientales y de Cambio Climático y Eficiencia Energética. Gestionamos de manera eficiente la responsabilidad ambiental de todas las líneas de negocio.

#### Principio 9

En Telefónica identificamos y desarrollamos productos y servicios que generen eficiencia energética y reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestros clientes. Disponemos de una serie de servicios "green" en los mercados en los que operamos, gracias al trabajo de las áreas de negocio y de innovación.

### Anticorrupción

#### Principio 10

En Telefónica somos conscientes del elevado coste de la corrupción, así como de las oportunidades que, a medio-largo plazo, contarán las empresas con una fuerte estrategia de anticorrupción. De esta manera venimos desarrollando una serie de elementos que conforman un entorno de control adecuado y de total intransigencia.



# Bloque 2

Los Informes de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica 2010 siguen una misma estructura basada en el análisis de materialidad y nuestra estrategia

Para la elaboración del bloque 2 de nuestros Informes de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010, hemos realizado un análisis de materialidad que ha permitido enfocar su contenido hacia aspectos considerados relevantes. En una primera fase de identificación se detectaron 48 asuntos relevantes, y en otra segunda de priorización, se evaluaron los temas identificados en base a dos variables: nuestra estrategia y las expectativas de nuestros grupos de interés.

Este análisis realizado tanto a nivel global como local, permitió consensuar un índice único para todos los informes, ordenado conforme a nuestra estrategia (gestión riesgos, oportunidades y stakeholder engagement) y al programa Bravo! (construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés).

Los Informes de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad que Telefónica publica en 17 países, siguen los estándares GRI G3, AA1000AS (AccountAbility) según los principios de materialidad, relevancia y exhaustividad, y LBG para la acción social y cultural. Ernst&Young, como entidad independiente, verifica los informes y las afirmaciones realizadas en ellos.

## 1. Estrategia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en Telefónica

### Gestionando los Riesgos

- Diversidad
- Seguridad y salud
- Integridad
- Protección de datos y privacidad
- Protección del menor
- Responsabilidad en la cadena de suministro
- Publicidad responsable
- Campos electromagnéticos
- Gestión Ambiental

### Gestionando las Oportunidades

- Accesibilidad
- Inclusión digital
- Green TIC

### Stakeholder Engagement

- Proceso de Diálogo con los grupos de interés
- Diálogo 2.0

## 2. Construyendo relaciones sostenibles con nuestros grupos de interés

### Con nuestros profesionales

### Con nuestros clientes

### Con nuestra comunidad

- Motor de progreso de las sociedades en las que operamos
- La acción social de Telefónica
- La promoción del conocimiento
- Cumplimiento de normativas

### Con nuestros proveedores

# Bloque 3

Se trata de la elaboración de monográficos en temas que son relevantes para la compañía a nivel local, donde existe una demanda de información por parte de los grupos de interés



## Informes de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica en 2010

### Argentina

Desde 2003  
GRI A+  
AA1000AS

### Brasil

Desde 2003  
GRI A+  
AA1000AS

### Chile

Desde 2003  
GRI A+  
AA1000AS

### Colombia

Desde 2006  
GRI A+  
AA1000AS

### Ecuador

Desde 2006  
GRI A+  
AA1000AS

### El Salvador

Desde 2006\*  
GRI A+  
AA1000AS

### Guatemala

Desde 2006\*  
GRI A+  
AA1000AS

### México

Desde 2006  
GRI A+  
AA1000AS

### Nicaragua

Desde 2006\*  
GRI A+  
AA1000AS

### Panamá

Desde 2006\*  
GRI A+  
AA1000AS

### Perú

Desde 2003  
GRI A+  
AA1000AS

### Uruguay

Desde 2006\*  
GRI A+  
AA1000AS

### Venezuela

Desde 2006  
GRI A+  
AA1000AS

### Alemania

Desde 2006  
GRI A+

### España

Desde 1999  
GRI A+  
AA1000AS

### Reino Unido

Desde 2006  
GRI A+  
AA1000AS

### República Checa

Desde 2006  
GRI A+  
AA1000AS

\* Desde 2009 estos países publican el informe por separado. Anteriormente publicaban el Informe de Responsabilidad Corporativa de Centroamérica.



2010

INFORME ANUAL  
de Responsabilidad  
Corporativa y Sostenibilidad  
Telefónica, S.A.

*Telefónica*

---







# Índice

<b>04</b>	1 Carta del Presidente
<b>06</b>	2 Estrategia de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica
<b>08</b>	3 Principios del Pacto Mundial
<b>28</b>	4 Análisis de materialidad
<b>30</b>	5 Indicadores
<b>32</b>	6 Motor de progreso
<b>34</b>	7 Reconocimientos
<b>35</b>	8 Carta de revisión independiente

[www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010)

## César Alierta Izuel Presidente de Telefónica, S.A.

### Estimad@s Amig@s:

Es un placer para mí presentarle el Informe de "Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad" de Telefónica, un documento que, ya en su propia denominación, introduce un cambio de notable calado, que tiene que ver con nuestra estrategia en esta materia y con nuestros logros en 2010: por primera vez en 9 años introducimos el concepto "Sostenibilidad" en la denominación del Informe.

El ejercicio de 2010 ha supuesto para nosotros, sin género de dudas, la cota más alta de resultados en Responsabilidad Corporativa. Para empezar, hemos liderado por segundo año consecutivo, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) -el índice de inversión socialmente responsable más importante del mundo- en el denominado supersector de las Telecomunicaciones, que incluyendo operaciones fijas y móviles. También, la prestigiosa revista Fortune, nos ha reconocido como la "Compañía más Admirada" del sector de las telecomunicaciones, entre otros motivos, por liderar el ranking de Responsabilidad Corporativa en el sector. Además, Telefónica ha liderado el Carbon Disclosure Project (CDP) en nuestro sector; conviene recordar que CDP aglutina a más de 475 inversores que gestionan conjuntamente activos por valor de 36 billones de euros y que recopila información sobre los riesgos y oportunidades identificadas relativas al cambio climático, los planes de reducción de emisiones y la transparencia de las actuaciones corporativas para mitigar el cambio climático. Adicionalmente, la Compañía ha renovado un año más su presencia en el índice de inversión ética FTSE4Good. Y, por último, a estos logros globales, hay que sumar los numerosos reconocimientos y premios recibidos por todas nuestras operadoras en los diferentes países donde estamos presentes.

Mantener estos logros en 2011 no va a ser sencillo. Superarlos, será tarea titánica. Por eso nos hemos propuesto un profundo proceso de reingeniería de procesos, que abarca desde un nuevo planteamiento estratégico, hasta un nuevo modelo de trabajo. Sólo quien se reinventa cada día puede mantener una posición de liderazgo. Permítanme describirles brevemente los pasos que ya hemos empezado a dar en esta dirección.

En primer lugar, hemos incorporado a nuestro *Programa bravo!* - programa global de transformación de compañía para el periodo 2010-2012- la Sostenibilidad y la Responsabilidad Corporativa como una de las palancas clave del denominado *eje cultura*. Así, junto con nuestra marca, nuestros profesionales, la responsabilidad corporativa es una palanca necesaria para reforzar nuestra relación con la sociedad. Los avances en esta materia tienen seguimiento tanto en el Consejo de Administración, principal órgano de gobierno de Telefónica, como en el Comité Ejecutivo, principal órgano de dirección.

En segundo lugar, también en el terreno de la gestión interna, hemos vinculado nuestra estrategia en esta materia a la definición que hace el DJSI: "La Sostenibilidad Corporativa es -dice en el índice- es un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social". Esta definición nos está permitiendo no sólo una aproximación conceptual de mayor calado al fenómeno de la Responsabilidad Corporativa, sino, sobre todo, una mayor vinculación con la estrategia de negocio, especialmente en tres ámbitos:

- La gestión de los riesgos inherentes a nuestra actividad. Estamos creando políticas globales en los temas más relevantes de nuestro sector, con el objetivo de favorecer una gestión responsable y transparente en todo nuestro *footprint*. Temas como la protección del menor; el aseguramiento de la cadena de suministros; la protección de los derechos humanos; la privacidad y la protección de los datos; la gestión medioambiental; los campos electromagnéticos, etc., son asuntos en los que la Compañía persigue consolidar una misma respuesta a nivel global.
- La gestión de oportunidades vinculadas al impacto de nuestros servicios en la sociedad. La accesibilidad de las TIC para favorecer la integración de personas con discapacidad, o de las personas mayores, y las nuevas soluciones para impulsar el ahorro y la eficiencia energética, son oportunidades nítidas de mercado para Telefónica, oportunidades que generan, además, un claro impacto positivo en la sociedad.
- El denominado "*Stakeholder engagement*", que nos está permitiendo, no sólo "co-crear" nuevas soluciones de la mano de nuestros clientes (especialmente administraciones públicas) sino que también nos ayudará a incorporar a Telefónica a los debates en materia de sostenibilidad que se están realizando en el mundo digital, en las redes sociales y en la blogosfera.

En tercer lugar, estamos simplificando nuestro modelo de reporte y, sobre todo, buscando un cierto estándar global que ayude a la rendición de cuentas de nuestro comportamiento responsable. Cada día crece el número de actores que demandan una información homogénea, comparable y trazable en materia de Sostenibilidad; es por ello que, todos los intentos por encontrar un marco común de reporte, serán bienvenidos por Telefónica. En nuestro caso, hemos optado por vincular el modelo de reporte a las principales iniciativas globales y multilaterales: Global Compact y Global Reporting Initiative (GRI). Y lo hemos adoptado tanto desde una perspectiva global, como desde una perspectiva local; conviene recordar que Telefónica produce 17 informes de Responsabilidad Corporativa localmente,

también verificados externamente. Por este motivo, en 2010 hemos apostado por unirnos a la plataforma Global Compact Lead, una iniciativa formada por cerca de 50 compañías multinacionales que busca impulsar la idea de la Sostenibilidad bajo el impulso de las Naciones Unidas.

Por último, estamos adaptando nuestro modelo interno de gestión con el fin de dar respuesta a estas líneas de trabajo. Trabajar en Sostenibilidad es trabajar de forma horizontal para (y junto) con todas las áreas y a todos los niveles organizativos: corporación, región o país. Asegurando esa "horizontalidad" seremos capaces de alcanzar nuestros retos.

Nuestro reto es grande. Y nuestra ilusión, máxima. Confiemos en poder conseguirlo y poder seguir contando con su confianza.

Atentamente



**César Alierta Izuel**  
Presidente de Telefónica, S.A.



## La estrategia de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica se vincula a los requerimientos del Dow Jones Sustainability Index

El programa bravo! marca las necesidades de nuestra estrategia

La sostenibilidad corporativa para Telefónica está en línea con la definición que realiza el Dow Jones Sustainability Index (DJSI): "La sostenibilidad corporativa es un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social".

Como consecuencia, en 2010 se ha adaptado la estructura organizativa de estas áreas en un doble sentido: cambio de denominación del área (de Reputación y Responsabilidad Corporativa a Reputación y Sostenibilidad Corporativa) y creación de la figura del Chief Sustainability Officer (CSO). Dos cambios que demuestran la consolidación de un concepto, una estructura, unas funciones y unas responsabilidades bien definidas.

Estas modificaciones responden además a las necesidades identificadas en nuestro programa de transformación global, bravo! (vigente hasta 2012), cuyo objetivo es establecer relaciones sostenibles a largo plazo con todos nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se organiza en tres líneas de trabajo y unas métricas específicas:

### La gestión de los riesgos

Vinculados a nuestros Principios de Actuación (PdA) y a su impacto en la reputación. Disponemos para ello de un modelo de gestión simple y eficaz, basado en la identificación, evaluación de riesgos, respuesta y seguimiento a través de proyectos y el impacto en nuestra reputación.

Nuestra Oficina de Principios de Actuación, constituida en 2006, se encarga de asegurar el cumplimiento de nuestros Principios y desarrollar políticas y procedimientos para la prevención de los riesgos identificados. Está integrada por las áreas corporativas de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Secretaría General y Secretaría General

Técnica de la Presidencia, y cuenta con un representante de cada región operativa de Telefónica (España, Latinoamérica y Europa). Para realizar su labor se apoya en estructuras similares en cada uno de los países donde estamos presentes.

La Oficina de Principios de Actuación afianzó en 2010 su nuevo marco de trabajo, modificando su normativa de funcionamiento para incluir sus nuevas responsabilidades, así como el papel más proactivo de las Oficinas de Principios de Actuación locales. Junto a la gestión diaria de los Principios de Actuación, mediante la formación, comunicación y resolución de las comunicaciones recibidas en los canales confidenciales, la Oficina trabajó en la identificación de los riesgos asociados a los PdA (incluidos dentro del modelo global corporativo de Gestión de Riesgos), y en la definición de los planes de acción de las principales áreas de riesgo identificadas. La unidad de Proyectos, creada en 2009 en el seno de la Oficina, comenzó a definir nuestro posicionamiento y a articular las actuaciones internas oportunas en Responsabilidad en la Cadena de Suministro, Derechos Humanos, Integridad, Privacidad y Protección de Datos, Seguridad y Salud, Campos Electromagnéticos, Gestión Ambiental, Protección del Menor y Publicidad Responsable.

### La gestión de las oportunidades

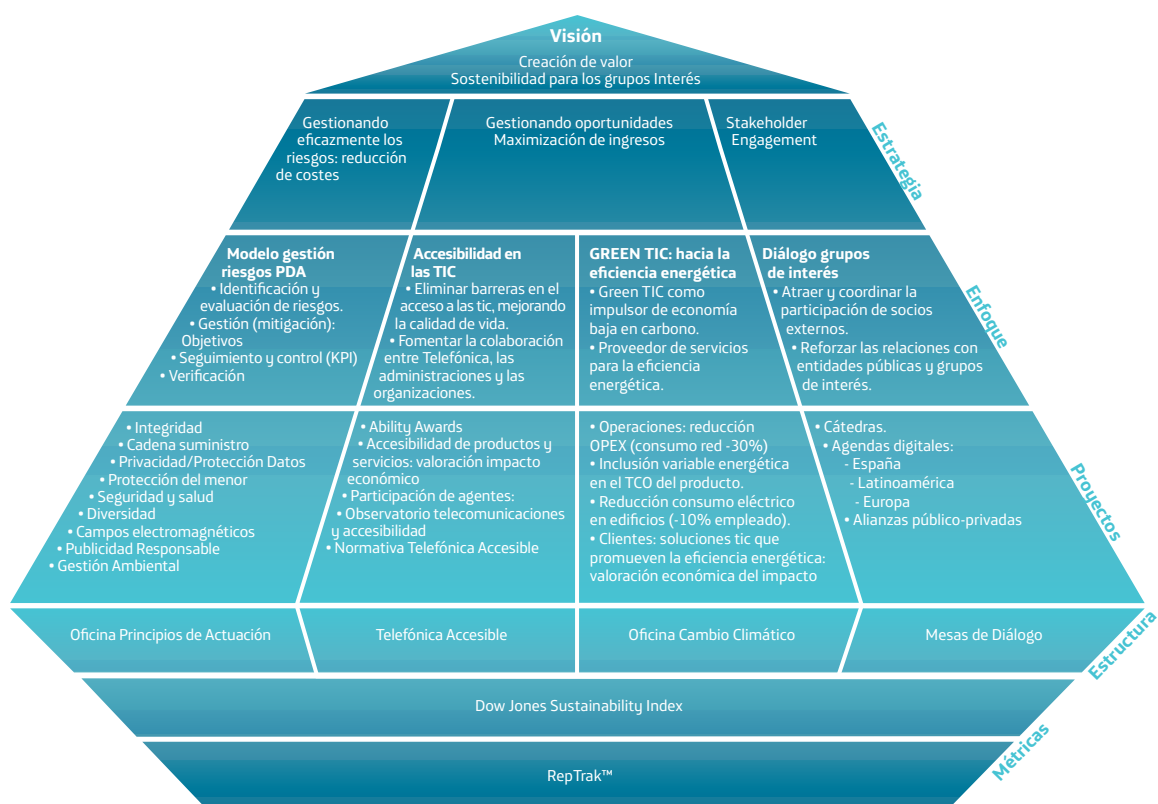
A través de dos líneas de actividad claramente diferenciadas:

- **Innovación e inclusión social (accesibilidad TIC):** identificación e impulso de proyectos para captar oportunidades de negocio con impacto social, que beneficien a personas de bajos recursos, con discapacidad, mayores o residentes en zonas rurales.

Durante 2010 desarrollamos múltiples iniciativas de promoción de la inclusión digital en las sociedades donde estamos presentes. A nivel interno, creamos en julio de 2010 la Dirección de Innovación Social y Negocios Inclusivos, con el objetivo de



## Esquema Estratégico de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad



explorar nuevas oportunidades de negocio en forma de soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) innovadoras para colectivos con necesidades especiales, principalmente mayores, personas con discapacidad y de escasos o nulos recursos económicos. Asimismo, continuamos desarrollando diversos proyectos en este ámbito, entre los que destaca la primera convocatoria en España de los Telefónica Ability Awards, con los que queremos reconocer públicamente a aquellas entidades que integran la discapacidad en su cadena de creación de valor y en su modelo de negocio.

- **Green TIC:** generación de proyectos globales de eficiencia energética e impulso en el desarrollo de productos y servicios vinculados a la eficiencia energética de clientes y a la reducción de gases de efecto invernadero (GEI) a nivel global (*green business*).

La Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética, liderada desde la Dirección de Transformación y la Secretaría General Técnica de la Presidencia, es la encargada desde 2008 de la implantación de más de 80 proyectos ligados a la eficiencia energética y los llamados "green services" en toda la Compañía. En 2010 cumplimos más de la mitad de nuestro objetivo de

reducción del 30% del consumo eléctrico en nuestras redes definido en 2007, instauramos el programa Green Customer Experience y alcanzamos el liderazgo en el índice de la organización independiente Carbon Disclosure Project. Además, establecimos los atributos necesarios para evaluar la eficiencia de varios de nuestros servicios entregados al cliente final, como Inmótica, Virtual Hosting y la gestión de flotas.

En 2010, destaca la celebración del primer Taller Global de Eficiencia Energética y Cambio Climático de Telefónica, en el que contamos con la participación de colaboradores externos. Asimismo, consolidamos la figura del gestor energético (*Energy Manager*) en la mayoría de los países, e incluimos dentro de sus objetivos la reducción del consumo energético.

### La vinculación con nuestros grupos de interés (Stakeholder Engagement)

Fomentando el diálogo efectivo a través de los medios sociales y las alianzas público-privadas, para contribuir a las agendas digitales en educación, sanidad, productividad y eficiencia energética. Destacamos nuestra relación con las universidades a través de las Cátedras Telefónica, que potencian el uso de las TIC en las áreas mencionadas.

En 2010, promovimos el desarrollo de canales 2.0 para potenciar la información y el debate sobre sostenibilidad corporativa, innovación social, menores y las TIC y eficiencia energética. Abrimos un microsite de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, una red de blogs con contenidos de empleados de Telefónica y otros expertos, y también canales en Twitter (@RCySost), YouTube y Flickr.

### Indicadores

Para el seguimiento de estas tres líneas de trabajo, además de métricas específicas para cada uno de los proyectos, contamos con dos indicadores de carácter estratégico: el Dow Jones Sustainability Index desde un punto de vista de gestión (donde somos líderes, por segundo año consecutivo, en el sector de Telecomunicaciones) y, desde un punto de vista reputacional, el RepTrak™, índice de reputación medido por Telefónica desde 2005.

# 03 Principio 1 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

“Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”

“Proteger, respetar y remediar” los tres pilares del marco aprobado por las Naciones Unidas en materia de Derechos Humanos

En Telefónica apoyamos plenamente el marco aprobado por el Consejo de los Derechos Humanos de Naciones Unidas en 2008, para una mejor gestión de los desafíos de las empresas y los Derechos Humanos. Este marco se basa en tres pilares, “**Proteger, Respetar y Remediar**”: el deber estatal de proteger contra los abusos de los Derechos Humanos por parte de terceros, incluidas las empresas; la responsabilidad empresarial de respetar los Derechos Humanos; y por último, un mayor acceso a un recurso efectivo, tanto judicial como extrajudicial, ante posibles vulneraciones.

Dentro de nuestra responsabilidad empresarial de respeto, hemos venido trabajando de forma proactiva en proporcionar un ejemplo de buenas prácticas en materia de Derechos Humanos a lo largo de toda nuestra cadena de valor y área de influencia.

Así, nuestros Principios de Actuación, aprobados por el Consejo de Administración en diciembre de 2006, contemplan el respeto a los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente a lo largo de todo su texto. Como Principio General se prohíbe cualquier tipo de conducta (directa o por complicidad) que suponga una vulneración de los principios contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y en las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo. A continuación se

desarrolla para cada uno de nuestros grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, etc.) y los Derechos Humanos que pueden verse afectados (libertad sindical, seguridad y salud, protección de datos, privacidad, no trabajo infantil, etc.).



Nuestros Principios de Actuación aplican a todos nuestros empleados y operaciones, con independencia del país donde desarrollamos nuestra actividad. También impulsamos que nuestros socios y proveedores cumplan con unos Principios similares a los nuestros. Durante 2010 continuamos con la actividad formativa, con cerca de 74.000 empleados formados en nuestro Código Ético, sin contar Atento.

Junto a este compromiso, en Telefónica intentamos identificar y prevenir los posibles impactos negativos que el desarrollo de nuestras actividades, y en nuestra área de influencia, pueda afectar negativamente a los Derechos Humanos. [Para más información ver el Principio 2.](#)

## Indicadores Global Reporting Initiative\*

S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Empleados formados en Principios de Actuación	Porcentaje	57,0%	59,7%
Valor monetario de las multas por incumplimientos de las normativas de privacidad de datos <sup>1</sup>	Euros	3.832.652	2.132.321

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010)).

<sup>1</sup> El importe de las multas corresponde a España, Alemania, Colombia y República Checa en su totalidad por infracciones en materia de privacidad y protección de datos.

## Telefónica forma parte del Comité Ejecutivo de la plataforma para el liderazgo en sostenibilidad corporativa creada por la ONU



Telefónica es una de las 54 multinacionales elegidas por Naciones Unidas para formar parte de la iniciativa Global Compact LEAD, una plataforma empresarial creada para impulsar la sostenibilidad en todo el mundo. Estas empresas han sido seleccionadas por ser líderes mundiales en materia de sostenibilidad económica.

Las 54 empresas líderes en sostenibilidad (todas ellas firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas) se han comprometido a

trabajar en pos de la aplicación del Blueprint for Corporate Sustainability Leadership (Modelo de Liderazgo para la Sostenibilidad Corporativa), una completa hoja de ruta basado en tres dimensiones: implementar los 10 Principios del Pacto Mundial (Derechos Humanos, estándares laborales, medioambientales y lucha contra la corrupción) en sus estrategias y operaciones; poner en marcha iniciativas para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, y reforzar el respaldo a las redes locales del Pacto Mundial, establecidas en más de 90 países. Este modelo se concreta en 50 medidas que pueden adoptar las empresas para mejorar su sostenibilidad.

Esta hoja de ruta se fundamenta en un firme compromiso con la sostenibilidad de los máximos directivos de las "compañías LEAD" y su Consejo de Administración, y una gestión basada en la transparencia.

Más información sobre la iniciativa: [www.unglobalcompact.org/lead](http://www.unglobalcompact.org/lead)

### Seguridad y Salud

La Dirección del Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales fue designada como Centro de Competencia Internacional de Seguridad Salud en el Grupo (CCISS), para el asesoramiento proactivo en Prevención de Riesgos Laborales a las diferentes regiones en las que operamos.

Entre sus funciones se encuentra el despliegue e implantación del Proyecto "Seguridad Salud y Bienestar", que tiene como objetivo reducir la siniestralidad, compartir las mejores prácticas entre las diferentes regiones para aprovechar las sinergias generadas, y situar el sistema de gestión de las empresas en un nivel avanzado. Por este motivo, durante 2010 se recibieron cerca del 64% de los cuestionarios de autodiagnóstico enviados. Este cuestionario permite ver el grado de desarrollo en materia de la Seguridad Salud y Bienestar, y la elaboración de una planificación preventiva en base al resultado obtenido.

### Protección del menor

En Telefónica trabajamos activamente para fomentar el buen uso de las tecnologías de la información y comunicación, con foco especial en los niños y adolescentes. Hemos desarrollado una estrategia con tres pilares: la autorregulación, los productos específicos y la educación, sustentados en una base de relaciones con distintos grupos de interés que nos orientan y guían, permitiéndonos el desarrollo de actividades para lograr nuestro objetivo. Es de destacar en Europa los Códigos de Conducta Nacionales que se firmaron entre 2007 y 2008 por los operadores móviles nacionales, y que cada año son objeto de revisión, definición e implantación para fomentar el buen uso de los móviles por parte de los niños. Durante 2010 se ha trabajado en la elaboración de un nuevo Código de Conducta que será suscrito, no solamente por los operadores móviles, sino por otros actores importantes, como ISPs, redes sociales, etc. y que verá la luz en 2011.

En lo que se refiere a nuestros productos y servicios, la televisión que ofrecemos cuenta con la posibilidad de restringir los contenidos mediante un código PIN. Además, y por defecto, todos los contenidos para adultos se ofrecen bajo demanda (OPT-IN). En Europa también son varias las herramientas que

ofrecemos para controlar el acceso a los contenidos en Internet, como son los sistemas para la verificación de la edad de acceso.

En España y Alemania, todos los móviles de prepago tienen bloqueados por defecto el acceso a los contenidos para adultos, debiendo el cliente identificarse como tal, presentando un documento de identificación oficial para que se le habilite el acceso a este tipo de contenidos (OPT-IN).

### Aula365



Es la primera Red Social de contenidos educativos que permite a los estudiantes conectarse entre sí, compartir sus intereses de aprendizaje y generar conversaciones en un entorno seguro y moderado. Mas información en: [www.movistar.es/aula365](http://www.movistar.es/aula365)

### Privacidad y Protección datos

Durante 2010 hemos alcanzado un nivel adecuado y uniforme de protección en los datos de carácter personal en todas nuestras operaciones, con independencia del país donde estamos presentes.

También hemos desarrollado iniciativas dirigidas tanto a nuestros empleados, como a nuestros clientes, para la adecuación a la Normativa Corporativa de Protección de Datos de Carácter Personal, aprobada en 2008. Cabe destacar la impartición de cursos *on line* y presenciales para la formación de los empleados en materia de protección de datos.

Por último, hemos continuado la labor, iniciada en 2009, de establecer mecanismos contractuales de cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte de los subcontratistas y proveedores del Grupo.

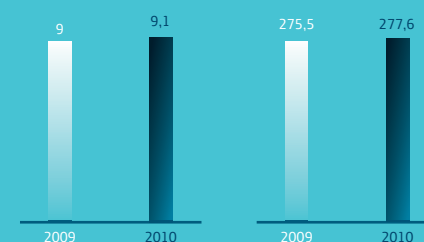
"Respetamos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo. Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de forma justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidad familiar".

### Seguridad y salud

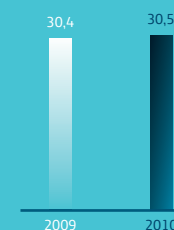
Durante 2010 hemos seguido trabajando en el análisis cualitativo y cuantitativo de la accidentalidad en nuestra empresa. Este análisis nos permite obtener una mayor información sobre las circunstancias que ocurren en los mismos para erradicarlo.

	2009	2010
Unidades		
Tasa de absentismo (DR) (GRI)	6.046	5.560
Tasa de accidentes (IR) (GRI)	0,8	0,9
Tasa de días perdidos (IDR) (GRI)	16	27,8
Tasa de enfermedades profesionales (ODR) (GRI)	0,4	0,3

### Tasa Incidencia (TI) Ratio Gravedad (RG)



### Tasa Duración Media



IR: Número total de accidentes/media de trabajadores.  
RG: Días perdidos por accidentes/media de trabajadores.  
TDM: Días perdidos por accidentes/número total de accidentes.  
Nota: Los datos no incluyen Atento.

# 03 Principio 2 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## Derechos Humanos en Colombia

Colombia ha sido en los últimos años objeto de análisis específico por los índices ISR, especialmente el FTSE4Good. Por eso en Telefónica hemos puesto especial atención en esta materia. Así en 2010 hemos seguido trabajando en el proyecto en materia de Derechos Humanos, y cuyo objetivo es agregar la visión de Derechos Humanos a todos los procesos y mecanismos que rigen el desarrollo de nuestra actividad.

El plan de trabajo propuesto se desglosa en tres fases: una **primera** identificación de los posibles impactos que se puedan causar a través del desarrollo de nuestra actividad, o en las que pudiéramos estar vinculados a través de nuestras relaciones con terceros. Este análisis se está realizando desde el punto de vista tanto operativo como de entorno.

Una **segunda** fase compuesta por la revisión de las exigencias, tanto internacionales como locales, en materia de Derechos Humanos y, una **tercera** y última fase, donde se desarrollarán planes de acción específicos allí donde se haya identificado una desviación en nuestro comportamiento.

Durante 2010 hemos realizado un diagnóstico inicial de la gestión de Derechos Humanos en toda nuestra cadena de valor. Para ello hemos fijado entrevistas con todas las áreas de nuestra empresa en Colombia, con el objeto de completar un cuestionario que nos permita tener una visión inicial global.

En Telefónica trabajamos para evitar la vulneración de los Derechos Humanos en nuestra cadena de valor, realizando más de 1.100 auditorías a proveedores durante 2010

“Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos”

La complicidad en la vulneración de los Derechos Humanos, uno de los puntos a valorar y gestionar, supone aún un reto importante para las empresas. En general, se trabaja directamente con cada uno de los grupos de interés para evitar este tipo de situaciones, e incurrir en complicidades de cualquier tipo (directa, ventajosa o tácita).

En Telefónica, como se recoge en el Principio 1, la relación con cada uno de los grupos de interés (internos y externos) está definida por nuestros Principios de Actuación. En ellos se deja claramente de manifiesto como el respeto de los Derechos Humanos se integra en todas y cada una de estas relaciones.

Por este motivo trabajamos, día a día, en asegurarnos que nuestras empresas no sean cómplices de posibles vulneraciones, de forma directa con nuestros empleados, clientes y comunidades, o de forma indirecta a través de nuestros proveedores.

### Directamente

**1. En Telefónica velamos por una relación profesional y transparente con los clientes.** En este sentido, durante el pasado año continuamos trabajando en simplificar y clarificar la oferta, progresar en la estrategia de multicanalidad y sobre todo trasladar estos avances a la satisfacción del cliente de cada país.

En 2010, pusimos a disposición de los clientes, nuevos canales de comunicación y diálogo, aprovechándonos de las nuevas oportunidades que ofrecen las redes sociales.

Por ejemplo, en España:  
[www.facebook.com/movistar.es](http://www.facebook.com/movistar.es)  
[twitter.com/movistar\\_es](http://twitter.com/movistar_es)  
[www.tuenti.com/movistar](http://www.tuenti.com/movistar)



A estos nuevos canales hay que sumar los ya convencionales, como los servicios de atención, a través de los cuales pretendemos escuchar a los clientes para poder afianzar nuestra relación con ellos.

A finales de 2010 creamos una nueva área de “defensoría del cliente”, en Venezuela, convirtiéndonos así en el primer y único operador de telecomunicaciones en este país que ha creado de forma proactiva una unidad de estas características. El nuevo departamento da respuesta efectiva a las reclamaciones y sugerencias de los clientes, y refuerza así el resto de canales convencionales.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR2 Porcentaje de proveedores relevantes que han sido evaluados en Derechos Humanos  
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Nº total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo	Unidades	840	1.163
Índice global de satisfacción del cliente	Unidades	6,98	7,13

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010)).



Asimismo, un año más continuaron su actividad las dos instancias de defensa del cliente ya instauradas:

- El Servicio de Defensa del Cliente (SDC) de España gestionó durante el año pasado 6.407 expedientes, un 25% más que en 2009, lo que supone un crecimiento de actividad algo menor que en ejercicios anteriores. El 82% de estos expedientes se resolvieron de manera favorable a los intereses del cliente.

Como novedad en cuanto a los procedimientos de trabajo, en 2010 se creó un proceso urgente para la gestión de reclamaciones relacionadas con la privacidad del cliente, estableciendo mecanismos de comunicación directa con las áreas implicadas de manera que pudiéramos dar una respuesta satisfactoria al cliente en un corto periodo de tiempo.

- El Servicio de Defensa del Cliente en Brasil, el Ouvidoria (antes denominado Ombudsman), registró 149.575 incidencias. De las cuales, el 86% se resolvió en un plazo máximo de 5 días laborales, gracias al intenso trabajo del SDC junto a las demás áreas de la empresa.

Todo el trabajo realizado permitió que el Índice Global de Satisfacción del Cliente (ISC) se situara a cierre de 2010 en los 7,13 puntos (frente a los 6,98 puntos de 2009). Telefónica finalizó el año como líder de su mercado en satisfacción del cliente, con una ventaja de +0,06 sobre el mejor competidor.

Asimismo, el porcentaje de clientes insatisfechos, descendió en 3,03 puntos porcentuales, hasta el 10,29% a nivel global, confirmándose así la tendencia descendente que se apreció durante todo el ejercicio.

**2. En Telefónica colaboramos** para solventar los problemas sociales **en las comunidades locales donde operamos**, aportando capacidades y tecnología.

En este sentido y ante las situaciones de emergencia y catástrofes ocurridas durante el 2010 (en Haití, Perú, Chile y Brasil), aportamos ayuda económica, material y técnica, para intentar contrarrestar sus efectos sobre las comunidades locales.

Entre las diferentes iniciativas podemos destacar: (i) la colaboración con la Cruz Roja, con una donación de 900.000 euros, para ayudar a las víctimas de terremoto de Haití, y (ii) las medidas dispuestas por el terremoto en Chile que se centraron en la liberación de los teléfonos públicos, la gratuidad en las llamadas de larga distancia y la donación de 70 equipos de telefonía satelital al Gobierno.

De esta forma, intentamos colaborar en el restablecimiento de unas de las necesidades más urgentes en estas situaciones, las telecomunicaciones, a la vez que contribuir a la futura recuperación de las distintas zonas, intentado que las comunidades puedan recuperar su derecho a unas condiciones de vida digna.

#### Indirectamente

**En Telefónica colaboramos con los proveedores** para velar por el respeto de los Derechos Humanos en toda la cadena de valor.

Para ello disponemos de una estrategia para prevenir y mitigar los riesgos en la cadena de suministro, basada en evaluar el nivel potencial de riesgo de los proveedores y definir una actuación acorde al riesgo y al país.

A través de nuestra Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro informamos a nuestros proveedores de los criterios y estándares en materia de sostenibilidad que esperamos de ellos, animándoles a extender estas actuaciones en su propia cadena de valor.

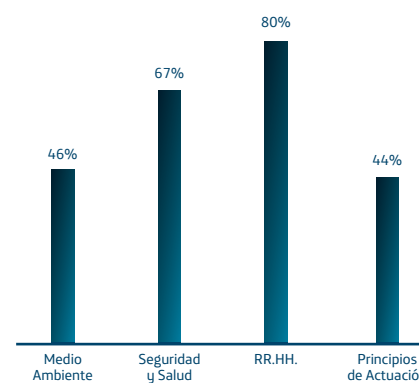
Por tercer año consecutivo, las auditorías in situ fueron la herramienta clave para asegurar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos. Durante el 2010, en Telefónica realizamos 1.163 auditorías a proveedores, que como años anteriores responden en su mayor parte a criterios locales o regionales.

Del mismo modo, continuamos trabajando en uno de los retos marcados para 2010, la definición de un *check list* de auditoría homogéneo. Durante el pasado ejercicio, trabajamos en la mejora de éste, consiguiendo que 37 nuevos proveedores de riesgo fueran auditados en base a un modelo estándar. De esta forma, más de 150 proveedores han sido auditados en los últimos años bajo los mismos criterios comparables.

De las auditorías realizadas en 2010 se identificó que, a pesar de los esfuerzos realizados, los dos puntos a controlar

continúan siendo: (i) promover la formación en Responsabilidad Corporativa a los proveedores (comunicando los Principios de Actuación) y (ii) mayor control de la gestión ambiental.

#### Cumplimiento de nuestros proveedores en las áreas evaluadas



Asimismo, en Telefónica trabajamos en el proceso de incorporar a E-TASC (herramienta de autoevaluación de Global e-Sustainability Initiative) a 40 de nuestros principales proveedores. A través de la información recopilada en este proceso de autoevaluación, podremos identificar las áreas potenciales de riesgo por incumplimiento en criterios de Responsabilidad Corporativa.

#### Formación y sensibilización en materia de sostenibilidad

En Telefónica, a través de nuestra participación en iniciativas como Global e-Sustainability Initiative, Forum Empresa e Itri Tin Supply Chain Initiative, contribuimos a la difusión y sensibilización en materia de sostenibilidad.

Durante 2010 trabajamos en la formación de nuestros proveedores, para que éstos puedan conocer nuestra estrategia en gestión responsable en la cadena de suministro, y aprender como fortalecer su cultura de Responsabilidad Corporativa (RC) en sus empresas. Dos ejemplos de ello son: (i) el 1<sup>er</sup> taller de RC "Una nueva mirada empresarial", dirigido a pequeñas y medianas empresas, proveedoras de la Compañía en El Salvador y (ii) el encuentro "Transformando para crear beneficios junto a la cadena de valor", donde las buenas prácticas empresariales, así como la ética y la transparencia en los negocios, fueron algunos de los temas que analizamos junto a nuestros proveedores en Ecuador.

*"Requerimos a nuestros proveedores que desarrollen su negocio aplicando principios similares a los nuestros, además de exigirles el cumplimiento de la ley y la regulación existente en cada país".*

## Condiciones Generales de Inscripción

Todos los proveedores deberán aceptar los Principios de Actuación promovidos en Telefónica, así como la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro, asumiendo la cláusula general establecida en las condiciones generales del proceso de inscripción:

*"El proveedor declara y garantiza, como requisito para tener la consideración de proveedor de nuestras empresas, y acceder a su registro a través del Portal del Proveedor, que cumple con la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro de Telefónica, y que:*

- *No se permitirá el trabajo infantil;*
- *No se producen en su empresa situaciones de trabajo forzado, servidumbre o trabajo forzoso;*
- *No existen condiciones laborales potencialmente de riesgo para la vida y no existe un tratamiento cruel o inhumano de los trabajadores;*
- *Se garantizará el cumplimiento de la legislación ambiental de aplicación a su actividad.*

*En Telefónica exigimos a los proveedores la adopción de normas similares en sus propias cadenas de suministro para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales fundamentales, así como el respeto por el medio ambiente".*

# 03 Principio 3 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## Posicionamiento “Conflict Metals”

Telefónica publicó su “Positioning Statements: Conflict Metals” el pasado mes de agosto.

En este posicionamiento dejamos de manifiesto que compartimos la preocupación del sector de las TIC de cómo el suministro de determinados metales, utilizados en la fabricación de algunos artículos electrónicos de consumo, está contribuyendo a la violación de los Derechos Humanos causados por grupos armados en la región en conflicto ubicada al este de la República Democrática del Congo (RDC).

Desde Telefónica no adquirimos directamente este tipo de materiales, si bien algunos de los productos terminados que adquirimos pueden contener pequeñas cantidades de ellos. A través de nuestra estrategia en la cadena de suministro, fomentamos una actuación responsable en la extracción de estos minerales y no apoyamos el uso de metales procedentes de minas situadas en zonas de conflicto, como la RDC, por parte de nuestros proveedores.

Asimismo, como integrantes del grupo de trabajo de la Cadena de Suministro de Global e-Sustainability Initiative, participamos en los trabajos realizados desde esta asociación sobre los problemas sociales, medioambientales y humanitarios asociados a la extracción de este tipo de metales. Los esfuerzos durante este último año se centraron en mejorar la transparencia y aumentar la trazabilidad de estos materiales a lo largo de la cadena de suministro.

En 2010, un 75% de nuestros empleados tienen sus condiciones laborales reguladas por convenios colectivos

“Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

En la actualidad existen diversos tratados internacionales que incorporan la libertad sindical (directa o indirectamente) en su cuerpo normativo. Entre ellos se encuentra la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 o el Convenio 87 de la Organización Internacional del Trabajo, dedicados exclusivamente a este tema. Todos estos tratados reconocen el contenido del Principio 3 del Pacto Mundial como uno de los derechos fundamentales de los trabajadores.

En Telefónica asumimos el compromiso de garantizar que todos los trabajadores –directos e indirectos– puedan tener la posibilidad de formar y afiliarse al sindicato de su elección, sin temor a represalias o intimidaciones, de conformidad con la legislación local de cada uno de los países donde operamos. Durante 2010, en Telefónica mantuvimos y desarrollamos dicho compromiso con todos los profesionales de nuestras empresas, independientemente del país en el que trabajen, garantizando los derechos de asociación y laborales.

### Libertad de asociación

En materia de libertad de asociación, en Telefónica tenemos como referentes nuestros Principios de Actuación, el Protocolo Social de Acuerdos Internacionales y su Código de Conducta, vigentes entre la Union Network International (UNI) y la Compañía.

En Telefónica respetamos la privacidad de elección de los profesionales en filiación sindical, por lo que no pedimos datos de dicha filiación. Como muestra del dinamismo de la actividad sindical en la Compañía, destacamos que 157.849 empleados han votado en elecciones sindicales en Telefónica, lo que supone más del 55% del total de la plantilla. Todos estos procesos de elección se desarrollaron con libertad y total garantía.

La política de relaciones laborales que mantenemos en **Latinoamérica** privilegia la comunicación transparente con nuestros profesionales. Con este objetivo, impulsamos iniciativas para garantizar la participación y la recepción de sugerencias, especialmente en temas de formación, oportunidades de desarrollo profesional, cambios organizativos y cumplimiento de los Principios de Actuación.

Las relaciones sindicales en nuestras empresas latinoamericanas se basan en el respeto a los representantes legítimos y el cumplimiento de las reglamentaciones internacionales. En los países garantizamos el diálogo permanente estableciendo relaciones de confianza. Durante el 2010, las relaciones sindicales se han desarrollado con normalidad y con un nivel bajo de conflictividad. En este periodo hemos avanzado en el diálogo sindical y en el perfeccionamiento de normas y políticas referidas a la relación con las empresas contratistas.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Empleados con convenio negociado <sup>1</sup>	Porcentaje	72,6%	74,9%

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyosost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyosost2010)).

<sup>1</sup> Porcentaje de empleados con convenio colectivo, donde ese convenio es negociado a través de sindicatos (gremios, representantes de los trabajadores, etc.).

En todos los países en los que Telefónica opera en **Europa** existe representación sindical en la plantilla, con la excepción de Irlanda. Es de destacar el papel desempeñado en Irlanda por People Forum en las consultas y mecanismos de información que fueron precisos para llevar a cabo la reestructuración de la organización. People Forum es una asociación creada en 2009 y que representa al 100% de nuestros trabajadores en Irlanda, cuyo objetivo es la implicación de los profesionales de la Compañía en las decisiones y la mejora de los métodos de diálogo entre las partes.

#### Negociación colectiva

Durante 2010 destacó el hecho de que el porcentaje de empleados de Telefónica con condiciones laborales reguladas por convenios colectivos aumentó en más de dos puntos porcentuales, hasta alcanzar el 75% de la plantilla. Así, el número de trabajadores que se sumaron a los convenios colectivos de Telefónica aumentó en 27.000 personas.

En el ámbito de Telefónica **España** hemos iniciado tres negociaciones de convenio colectivo; una primera en Telefónica Soluciones, vigente hasta diciembre de 2010, que ha concluido con éxito; una segunda en Telefónica Móviles España que supone la prórroga del convenio anterior; y una tercera en Telefónica de España en la que, tras tres meses de negociación, no ha sido posible obtener un acuerdo para la firma de la prórroga del Convenio anterior. En 2011 se abrirá un nuevo proceso de negociación colectiva en el que la Compañía, con su mejor voluntad para alcanzar acuerdos, realizará sus propuestas en el nuevo marco laboral que nos permitan seguir manteniendo nuestra posición competitiva en el mercado.

En el mes de abril de 2011, Telefónica ha comunicado a sus inversores un plan para reducir costes y mejorar la productividad. Este plan contempla, entre otras medidas, la supresión del 20% de los puestos de trabajo de la filial española, principalmente en el negocio fijo. Es de destacar que la historia de los EREs de Telefónica demuestra que los trabajadores acogidos a ellos lo han hecho siempre en las mejores condiciones posibles. Además, Telefónica siempre ha llevado a cabo los ajustes de plantilla con el total acuerdo de

los sindicatos mayoritarios, respetando los principios de voluntariedad, universalidad y no discriminación, además de, como es evidente, con la aprobación del Ministerio de Trabajo.

Es en este marco de negociación y diálogo social desarrollado en los últimos años, donde Telefónica quiere abordar el plan de reducción de costes y mejora de la productividad; y quiere hacerlo, además, con el mayor nivel de consenso para asegurar tanto la continuidad de los profesionales de Telefónica España como su posición competitiva en el mercado y para conciliar el modelo productivo.

Conviene recordar que, en 2010 y en España, aproximadamente 35.000 trabajadores estaban directamente vinculados al core business del negocio de Telefónica (28.000 en el negocio fijo, 4.000 en el negocio móvil y cerca de 3.000 en negocios relacionados, como tiendas Telefónica, cabinas, etc). El negocio fijo gestiona unos 13,5 millones de líneas telefónicas y 6 millones de líneas ADSL mientras que el negocio móvil da servicio a más de 24 millones de líneas. De esta forma, comparada con sus competidores directos en España, Telefónica tiene más del doble de empleados que el resto de los operadores de fijo, ADSL y móvil juntos.

#### Representación de los trabajadores en comités paritarios de Seguridad y Salud

Un aspecto destacable en el conjunto de las regiones donde operamos, es la alta representatividad y participación de los trabajadores en los Comités y/o Comisiones de Seguridad y Salud en el trabajo (aproximadamente 200 Comités a nivel global). En ellos se debaten y consultan, regular y periódicamente, las actuaciones de cada empresa en la citada materia.

Algunos de los asuntos tratados en estos comités paritarios son: la evaluación y valoración de los riesgos en el trabajo; la dotación de equipos de protección y ropa de trabajo; la información y formación sobre riesgos laborales; las operativas y procedimientos de "trabajo seguro" y las revisiones e inspecciones periódicas de instalaciones y actividades.

A través de estos foros paritarios, los trabajadores de Telefónica están representados al más alto nivel, promoviendo la mejora de sus condiciones laborales y la salvaguarda de su bienestar físico, mental y social.

#### Transparencia y Comunicación

En Telefónica trabajamos en la comunicación con los empleados dentro de un modelo de mejora continua, informando puntualmente a través de nuestros canales internos de los acuerdos o cambios organizativos que se producen. Hay que señalar que entre estos canales internos de comunicación existen canales de denuncia puestos a disposición de todos los empleados a través de Internet para plantear cuestiones asociadas al cumplimiento de nuestros Principios de Actuación, entre las que también se incluye cualquier incidente contra la libertad de asociación. Todas las denuncias son atendidas de acuerdo a los principios de respeto, confidencialidad, fundamento y exhaustividad. [Para más información ver Principio 10.](#)

En nuestra política de transparencia, es muy importante para la Compañía la apreciación general de la empresa por parte de los profesionales, por lo que destacamos la encuesta de Clima y Compromiso que se realiza anualmente entre toda la plantilla y que este año, una vez más, ha mejorado respecto al año pasado.

#### El compromiso con la libertad de asociación llevado a la cadena de suministro

En Telefónica también apoyamos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de forma indirecta, a través de nuestros proveedores. Como parte del proceso de inscripción, nuestros proveedores deben aceptar los estándares recogidos en nuestra Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro. Dichos estándares están redactados conforme a la Declaración de Derechos Humanos de la ONU y los convenidos de la Organización Internacional del Trabajo. [Para más información ver Principio 2.](#)

Nuestros  
*Principios*  
de Actuación

*Telefónica*

*"Garantizamos el derecho de nuestros empleados de pertenecer a la organización sindical de su elección y no toleramos ningún tipo de represalia o acción hostil hacia aquellos empleados que participen en actividades sindicales".*

## Acuerdo con el European Works Council



En Telefónica Europa firmamos en 2010, un nuevo acuerdo con el "European Works Council (EWC)" para establecer procedimientos de trabajo conjuntos en el futuro y acordar reuniones bilaterales cada seis meses en la sede del European Forum con miembros de la alta dirección de Telefónica.

El objetivo de estas próximas reuniones es debatir sobre distintos aspectos, desde la estructura de los negocios a la introducción de nuevas formas de trabajo en las empresas de Telefónica en el Reino Unido, República Checa, Eslovaquia, Alemania e Irlanda.

# 03 Principio 4 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## Comités de Seguridad y Salud

Destacamos la alta participación de los representantes de los trabajadores de Telefónica en los Comités de Seguridad y Salud en los distintos países, donde participan de las decisiones que promueven la mejora de sus condiciones laborales y de bienestar físico, mental y social.

País	Nº de Comités paritarios de Seg. y Salud	% de trabajadores representados
Colombia	4	75%
Chile	27	100%
México	1	20%
Nicaragua	9	75%
Ecuador	9	10%
Brasil Telesp	9	100%
Perú	2	100%
Venezuela	34	100%
Argentina	6	50%
<b>Total Latinoamérica</b>	<b>102</b>	<b>53%</b>
Reino Unido	1	100%
República Checa	1	75%
Alemania	2	25%
Irlanda	1	50%
<b>Total Europa</b>	<b>5</b>	<b>74%</b>
<b>Total España</b>	<b>90</b>	<b>97%</b>

## El índice de Clima y Compromiso laboral se situó en 2010 en 74 puntos porcentuales

“Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción”

En Telefónica no toleramos la existencia de trabajo forzoso en ninguna de nuestras empresas, con independencia del país donde operamos. Esta preocupación, que inicialmente se centró en nuestros empleados, se extiende también a lo largo de nuestra cadena de valor. En concreto a nuestros proveedores, ya que somos conscientes de nuestra responsabilidad, tanto por nuestra presencia internacional, como por el impacto y volumen de nuestros proveedores directos.

En este sentido, podemos hablar de varias líneas de actuación para garantizar la erradicación de estas prácticas, que, aunque pueden parecer más frecuentes en países en vías de desarrollo, también está presente en aquellos más desarrollados, de manera que pasa a ser un problema de alcance global al que en Telefónica queremos dar respuestas.

Así disponemos de directrices claras sobre las horas de trabajo establecidas, la seguridad en el trabajo y la remuneración de los profesionales.

### Conciliación y flexibilidad

En Telefónica potenciamos nuevas formas de trabajo que permitan una mayor flexibilidad a nuestros empleados haciendo más fácil la conciliación de su vida personal y profesional.

También nos preocupamos por la mejora de su bienestar, tanto desde el punto de vista de la salud como el de ocio, haciendo extensible en muchos casos estas ventajas para su entorno familiar directo.

Cabe destacar el **Observatorio de Calidad de Vida en Telefónica Latinoamérica**, donde se trabaja, para toda la región, en la identificación de las mejores prácticas para poder compartirlas. Entre los beneficios podemos encontrar cuatro tipos: de tiempo flexible, de salud, para compartir y de apoyo. Ejemplos de algunos de ellos son: teletrabajo, beneficios y descuentos en establecimientos concertados, bono por desempeño, convenio con centros médicos, formación *on line*, fiesta de Navidad para niños, permisos por adopción y matrimonio, fondo de ahorro, seguro de vida corporativo, etc.

En **Telefónica de España**, entre las acciones orientadas a calidad de vida se pueden destacar la flexibilidad en el lugar de trabajo y función (flexibilidad funcional, teletrabajo, horarios flexibles), y programas de ayuda al empleado (gestión del estrés, gestión de la salud y el bienestar, o ayuda a la gestión de la vida personal). Algunos ejemplos son: asistencia social (equipo multidisciplinar, psicólogos, asistentes sociales), ATAM (Asociación Telefónica de Ayuda al Minusválido), traslados provisionales de residencia por motivos de necesidad personal o familiar, planes de vacaciones subvencionados para empleados, campamentos para hijos y cursos de inglés en el extranjero, etc.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Horas totales en formación en el ejercicio	Miles de horas	11.218	12.289
Gastos totales en formación	Miles de euros	63.300	56.457

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010)).



### Seguridad laboral

Durante 2010 hemos designado un Centro de Competencia Internacional de Seguridad y Salud en Telefónica (CCISS) para el asesoramiento proactivo en prevención de riesgos laborales, con el objetivo de favorecer el desarrollo del Proyecto Seguridad Salud y Bienestar. [Para más información ver Principio 1.](#)

Dentro de la Política de Seguridad, Salud y Bienestar durante el pasado año, en **España**, todas nuestras empresas adheridas al Servicio Mancomunado de Prevención de Riesgos Laborales, han obtenido el Certificado de Auditoría de Prevención de Riesgos Laborales. Asimismo, nuestra sede corporativa de Distrito C ha certificado su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el estándar internacional OHSAS (Occupational Health and Safety Assessment Series).

En **Europa**, hemos participado activamente durante 2010 en el proyecto "Good Work=Good Health", promovido por ETNO (European Telecommunications Network Operators), a través del cual se han compartido las mejores prácticas en nuestro sector sobre la gestión de la salud mental y el bienestar en el lugar de trabajo.

En la región de **Latinoamérica** destacamos las actividades desarrolladas en Chile para mejorar nuestra preparación en situaciones de emergencia sísmica como las ocurridas en el país recientemente. En este sentido se realizaron charlas informativas, identificación de zonas de seguridad, simulacros de evacuación, talleres de intervención psicológica ante terremotos, etc.

### Retribución justa

La compensación fija que Telefónica paga a sus empleados está en todos los casos por encima de los salarios mínimos locales. En muchos casos esta retribución fija se complementa con un paquete de beneficios sociales adecuado a los mercados en los que operamos.

Entre los incentivos salariales y beneficios con que cuentan nuestros profesionales, se encuentran: plan de pensiones, seguro médico, vales de comida, anticipos financiados, ofertas de productos y servicios de Telefónica, ayudas de estudios, servicios de guardería, gimnasio, periodos de excedencia, días libres por voluntariado, teletrabajo, aval por adquisición de vivienda, planes de vacaciones, teléfonos



móviles y *smartphones*, reparto de beneficios en función de los resultados de Telefónica, pago de bonus por objetivos y programas de opción de acciones de Telefónica.

En el año 2010 se lanzó el Plan Global de Compra de Acciones para Empleados, que fue aprobado el 23 de junio de 2009, por la Junta General Ordinaria de accionistas de Telefónica. S.A por un importe máximo de 50 millones de euros. A través del Plan, se ofrece a los empleados la posibilidad de adquirir acciones de Telefónica, S.A. con el compromiso de esta última, de entregar gratuitamente a los participantes un determinado número de acciones, siempre que se cumplan determinados requisitos. La inscripción al Plan por parte de los empleados fue totalmente voluntaria. El periodo de inscripción comenzó el pasado 26 de Mayo de 2010; a su finalización, más de 40.000 empleados de 20 países del Grupo Telefónica se habían inscrito.

Así mismo, la compañía cuenta con planes de incentivos para más de 1.900 directivos de los 25 países donde opera. En 2010 expiró el plan aprobado en 2006 por la Junta General de Accionistas, que se incorporó a la política salarial de Telefónica en 2006, siguiendo las prácticas de la gran mayoría de las empresas internacionales. Este plan, dotado de 750 millones de euros, tenía como objetivo retener el talento y ligar la retribución del directivo a la mejora de la productividad y la mejora de la rentabilidad para el accionista.

Concluido el plan de 2006, la compañía ha propuesto a la Junta General de Accionistas de 2011 la aprobación de un plan a 5 años, dividido en 3 ciclos, y por un importe de 450 millones de euros. Es importante destacar que las cantidades señaladas son un máximo y que los 1900 directivos a los que se dirige tiene una práctica congelación de su salario. Para poder acceder a él es necesario que la compañía cumpla un objetivo a varios años vista y que este resultado sea igual o superior al obtenido por el resto de empresas del sector (Dow Jones Global 50 Titans Index de Telecomunicaciones).

Telefónica realiza de manera periódica encuestas salariales de mercado para mantenerse en una posición competitiva, tanto para retener como para atraer talento.

### Responsabilidad en nuestra cadena de valor

En Telefónica, como viene siendo habitual año a año, colaboramos junto con nuestros proveedores para evitar que se produzcan situaciones de servidumbre o trabajo forzoso en nuestra cadena de valor. Para ello, durante el 2010, continuamos trabajando en fomentar entre nuestros proveedores criterios y estándares mínimos en materia de sostenibilidad. Así, por ejemplo en Latinoamérica, a través de nuestro programa Aliados, velamos por mejorar las condiciones sociolaborales en nuestros proveedores intensivos en mano de obra. [Para más información ver Principio 2.](#)

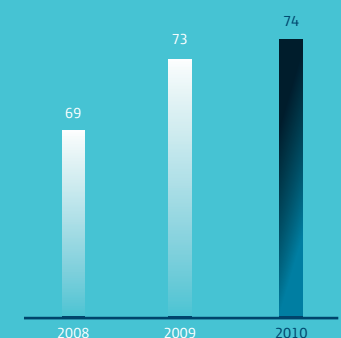
*"No toleramos, ni directa ni indirectamente, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado, ni ninguna forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en nuestro entorno laboral".*

### Encuesta de Clima y Compromiso en Telefónica

En Telefónica estamos orientados a crear un ambiente de trabajo que permita el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, por lo que se realizan encuestas de clima y compromiso todos los años en todas nuestras empresas.

Este seguimiento facilita detectar fortalezas y debilidades, que se convierten en planes de acción para mejorar el compromiso de los empleados. Hasta ahora los resultados han sido muy satisfactorios ya que los niveles de compromiso de nuestros empleados han ido subiendo progresivamente en todos los países y a nivel global.

### Índice de Clima y Compromiso de los empleados (%)



# 03 Principio 5 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## Great Place to Work

Cada vez más países sitúan a Telefónica como uno de los mejores lugares para trabajar



### Premios Great Place to Work 2010

Región/ Empresa	Puesto en el ranking GPTW 2010
<b>Latinoamérica</b>	
Telefónica Venezuela	1º
Telefónica Ecuador	2º
TM Colombia	2º
TM Argentina	3º
Telecom	6º
TISA	7º
Telefónica Centroamérica	8º
Telefónica Chile	9º
Movistar México	10º
TM Perú	13º
TSC	17º
Terra Chile	18º
TGestiona Perú S.A.C.	35º
Terra México	45º
VIVO	Entre las "100 mejores empresas para trabajar en Brasil" 17º
	Entre las "70 Mejores Empresas de TI y Telecom para Trabajar"
	Entre las "15 Mejores Grandes Empresas para trabajar"
Terra Brasil	41º
	Entre las "70 Mejores Empresas de TI y Telecom para Trabajar"
Telesp	42º
	Entre las "70 Mejores Empresas de TI y Telecom para Trabajar"
<b>ATENTO</b>	
Atento Centroamérica	2º
Atento Argentina	4º
Atento México	4º
Atento Perú	27º
<b>Europa</b>	
Telefonica O2 Ireland	6º
Telefonica O2 Alemania	Entre las 100 mejores empresas para trabajar

En total, 211.349 niños, niñas y adolescentes se beneficiaron directamente en 2010 del programa Proniño

"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define trabajo infantil como "toda actividad económica realizada por menores, por debajo de la edad mínima requerida por la legislación nacional vigente de un país para incorporarse a un empleo, o por menores de 18 años, y que interfiera con su escolarización, se realice en ambientes peligrosos o se lleve a cabo en condiciones que afecten a su desarrollo psicológico, físico, social y moral, inmediato o futuro".

En la actualidad, cerca de 215 millones<sup>1</sup> de niños trabajan en el mundo, 14 millones de ellos en Latinoamérica, y muchos lo hacen a tiempo completo.

En Telefónica actuamos en tres frentes para contribuir significativamente a la erradicación del trabajo infantil. El primero, a través de la propia regulación interna, que garantiza una edad mínima de contratación en todas nuestras empresas. Un segundo frente lo constituye la gestión responsable de la cadena de suministro, que incluye mecanismos para garantizar la no existencia de trabajo infantil en nuestros proveedores (para más información ver Principio 2). Y el tercero, con los programas de Fundación Telefónica -Proniño y EducaRed-, que buscan facilitar el acceso de niños, niñas y adolescentes a una educación de calidad.

## Proniño

Creado hace ya doce años, Proniño es un programa de acción social de Telefónica gestionado desde el año 2005 por nuestra Fundación, junto con nuestras operadoras locales en trece países de América Latina

<sup>1</sup> Fuente: La Organización Internacional del Trabajo (OIT).



–Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, México, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela–. En la actualidad, es la principal iniciativa desarrollada por una empresa privada para contribuir a la erradicación del trabajo infantil y evitar así la vulneración de los derechos de niños y adolescentes.

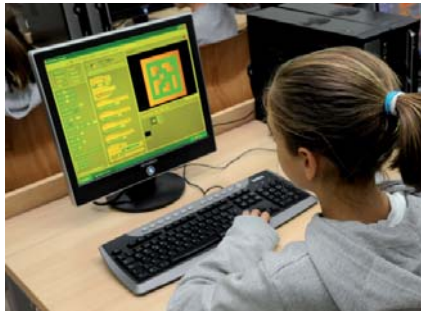
## Impacto social de Proniño durante 2010

- 118 ONGs ejecutoras.
- 5.860 centros educativos en los que se ha intervenido.
- 211.349 beneficiarios del eje de protección integral.
- 432 aulas de Fundación Telefónica (AFT) instaladas.
- 223.988 adicionales beneficiarios de las AFT.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010)).



Durante 2010, Proniño combinó el trabajo en red y la intervención directa en el ámbito local con la movilización de políticas públicas que permitan una salida sostenible y a largo plazo de la problemática del trabajo infantil. Para ello, destacó el uso de las TIC y su articulación con las redes sociales en un entorno 2.0, así como la aplicación de los nuevos paradigmas educativos al aprendizaje colaborativo en red. En este sentido, ha mejorado la inclusión social, digital y educativa en las zonas donde hay un alto índice de trabajo infantil.

Como programa transformador, Proniño busca generar mayores espacios de trabajo colaborativo y crear compromisos entre personas clave en el tema: docentes, personal de distintas instituciones, organizaciones comunitarias, etc. Asimismo, potencia las redes sociales 2.0 como elemento innovador para compartir, colaborar, conversar e intercambiar buenas prácticas sobre el problema del trabajo infantil a través de la transformación de aquellos actores sociales que rodean a los menores con mayores probabilidades de desertar de la educación.

Con su programa Proniño, Fundación Telefónica actúa a través de 3 ejes:

- **Protección integral:** consiste en la ejecución de proyectos presentados por las diferentes organizaciones sociales del programa para retirar al niño de la situación de trabajo infantil, restituyendo sus derechos vulnerados.

- **Calidad educativa:** tiene como finalidad fortalecer los procesos de enseñanza y aprendizaje de los niños participantes en el programa a través de metodologías pedagógicas que, entre otras cosas, incluyan las TIC, construyendo así un proyecto de vida, y haciendo que la escuela se convierta en un espacio social de prevención y erradicación del trabajo infantil.
- **Fortalecimiento social e institucional:** su objetivo es sensibilizar a la sociedad sobre la problemática del trabajo infantil llamando la atención sobre esta lacra, generando y divulgando conocimiento sobre el tema. En este sentido, durante 2010 publicamos 10 estudios con diferentes temáticas en varios países. Asimismo, este eje busca fortalecer a los actores involucrados en el programa y generar una red de actores e instituciones que, a través de las cooperaciones intersectoriales (públicos y privados), hagan sostenible la intervención, den respuesta al problema e incorporen a más instituciones y actores sociales en la lucha contra el trabajo infantil.

Durante 2010, la alianza de la Fundación Telefónica con UNICEF, en el marco de la celebración de los 20 años de la Convención de

## Impacto social de EducaRed durante 2010

- 52,6 millones de visitas al portal global EducaRed y más de 233 millones de páginas consultadas.
- Más de 142.000 personas formadas en cerca de 2.100 cursos organizados, en los que se han impartido 1,2 millones de horas de formación.
- En total, más de 32,4 millones de participantes directos en las múltiples iniciativas educativas, *on line* y presenciales, desarrolladas.
- Acuerdos de colaboración vigentes con más de 200 entidades, organismos y empresas, muchas de ellas expertas en innovación educativa.

los Derechos del Niño, dio lugar a la publicación del estudio "No más trabajo infantil: una meta posible de alcanzar". Su intención es estimular la adopción de políticas públicas y fortalecer el diálogo y la reflexión de todos los sectores comprometidos en el desarrollo nacional acerca de los avances logrados por el Estado y la Sociedad para la realización del derecho a la educación de niños y adolescentes, así como a su protección frente a la explotación económica y a cualquier trabajo peligroso o que entorpezca su educación y desarrollo.

[www.unicef.org/venezuela/spanish/No\\_mas\\_trabajo\\_infantil\\_UNICEF.pdf](http://www.unicef.org/venezuela/spanish/No_mas_trabajo_infantil_UNICEF.pdf)

## EducaRed

Por otra parte, promover la mejora de la calidad de la educación y favorecer la excelencia educativa mediante la incorporación de las TIC en los procesos de enseñanza y aprendizaje formales e informales, es el principal objetivo del programa EducaRed. En este sentido, desde EducaRed ofrecemos herramientas, contenidos pedagógicos de primer orden y servicios basados en las TIC; recursos para el trabajo colaborativo, así como un amplio programa de formación integral, de manera que se potencie la capacidad innovadora de toda la comunidad educativa: profesores, alumnos, padres de familia, centros escolares y otros agentes del sector educativo.

Este programa, cuya acción se apoya en un portal en Internet, se ha convertido en una iniciativa educativa de referencia internacional en lengua española y portuguesa, englobando todos los niveles educativos, desde la educación infantil hasta la universidad.

Cabe destacar que una línea importante de acción durante el año 2010 ha sido la evolución de EducaRed hacia una red social educativa multicultural y, para ello, se han firmado importantes acuerdos de colaboración con distintas redes sociales educativas como la Red Espiral o iEARN (Red Internacional de Educación y Recursos), con el fin de sumar fuerzas para contribuir a la mejora de la calidad de la educación.

## Nuestros Principios de Actuación

Telefónica

*"Colaboramos con organizaciones cívicas, comunitarias y no lucrativas y con iniciativas públicas orientadas a la disminución de problemas sociales en las regiones en las que operamos; fundamentalmente a través del uso de nuestras capacidades y nuestra tecnología".*

## Día Mundial contra el Trabajo Infantil



Entre las actividades que se desarrollaron en el marco del 12 de junio y la Semana Internacional Contra el Trabajo Infantil, destaca el viaje a España de los ganadores en Latinoamérica del certamen "Hoy Escolar", una iniciativa que tiene como objetivo promover la educación en valores y el uso de las TIC entre los jóvenes a través del periodismo digital. Los participantes, de entre 10 y 17 años de edad, han sido alumnos de centros públicos, privados y concertados de España y estudiantes de colegios en Latinoamérica en los que está presente el programa Proniño.

Los ganadores latinoamericanos de las dos ediciones celebradas fueron equipos del Centro Educativo Corporación del Minuto de Dios de Bucaramanga, en Colombia, y del Liceo Jubilar de Uruguay. Se realizaron distintas actividades lúdicas, culturales y educativas, entre las que se incluyeron la visita al Congreso de los Diputados y la recepción oficial con S.A.R. la Princesa de Asturias.

# 03 Principio 6 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## III Encuentro Internacional contra el Trabajo Infantil: redes e innovación para la prevención y erradicación del trabajo infantil

Esta iniciativa reunió a los principales especialistas en el tema del trabajo infantil y generó espacios de compromiso y reflexión. Se diferenció de las ediciones anteriores en su formato de presentación, pues esta vez contó con una fase virtual y otra presencial.

La **fase virtual** fue la primera experiencia en su género, potenciando el uso de las tecnologías como medio para crear formas innovadoras de intervención social. El encuentro *on line* permitió el debate en torno a varios temas propuestos: ¿Por qué los niños todavía trabajan? ¿Los modelos de intervención y las formas para combatirlo son eficaces y están funcionando? ¿Cómo las TIC pueden ayudar y fortalecer las acciones para combatir el trabajo infantil? ¿Qué estás haciendo de diferente tú para combatir el trabajo infantil?

El **encuentro presencial** realizado en noviembre en Bogotá (Colombia) permitió continuar el debate en torno a temas como el papel de las TIC como elemento esencial para la prevención y lucha contra el trabajo infantil, la promoción y el uso de las plataformas y las redes sociales como forma innovadora para combatir el trabajo infantil y la movilización de un conjunto de actores público-privados, entre otros. Su objetivo principal fue consolidar una red de organizaciones y personas que intercambien prácticas y creen compromisos y vínculos sostenidos que contribuyan a la erradicación del trabajo infantil y al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Participaron más de 6.700 personas en el encuentro virtual y 1.200 en el presencial, provenientes de 14 países. Cifras relevantes de impacto: más de 44.000 accesos realizados y más de 151.000 páginas vistas.

## En Telefónica apostamos por la igualdad como generadora de negocio a través del Proyecto de Diversidad

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el reconocimiento de los derechos fundamentales en el trabajo es cada vez mayor entre las organizaciones, las comunidades y las empresas. Estos derechos, entre los que se encuentra la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación, establecen criterios de referencia para una conducta empresarial responsable y sostenible.

Asimismo, este aspecto se recoge cada vez más en los códigos de conducta o iniciativas similares del sector privado como uno de los derechos de los trabajadores.

De esta manera nuestros Principios de Actuación, que rigen el comportamiento de todos los empleados, recogen explícitamente que "impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".

Nuestro **Proyecto global de Diversidad** es el encargado de convertir internamente este

Principio 6 del Pacto Mundial en una realidad, principalmente a través de la inclusión de la perspectiva de diversidad en el ciclo de vida del empleado -desde los procesos de reclutamiento hasta los de evaluación y reconocimiento del desempeño, pasando por la formación de nuestros profesionales en este ámbito-.

En Telefónica creemos que la clave del éxito reside en las personas, y ante una realidad en la que todos somos diferentes, vemos en la diferenciación una ventaja competitiva y en la inclusión de distintos orígenes, experiencias y perspectivas, la clave del éxito.

Del mismo modo, otro de nuestros objetivos es la construcción de un equipo de personas diverso y único, al objeto de dar respuesta a las necesidades de nuestra diversa cartera de clientes. Son esos mismos clientes, por otra parte, los que nos exigen como proveedores que cumplamos con un estándar de comportamiento en materia de diversidad e igualdad. Trabajamos conjuntamente con el área comercial para identificar las exigencias y adecuar nuestros procesos internos conforme a ellas.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

LA13 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Mujeres	Porcentaje	50,1	51,5
Mujeres directivas	Porcentaje	15,6 <sup>1</sup>	16,8
Número de personas con discapacidad	Personas	1.420	1.610

HR4 Número total de incidentes de discriminación

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Número de incidentes de discriminación investigados en la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	0	0

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010)).

<sup>1</sup> Datos adaptados para hacer posible la comparación con la información de 2010, tras la homogeneización de las fuentes de información.



Durante el 2010, hemos continuado centrándonos básicamente en tres líneas de trabajo:

#### Acciones de sensibilización

En Telefónica invitamos a nuestros empleados a vivir la experiencia de ser responsables de su desarrollo, haciendo suyos los desafíos que les ofrecemos y aprovechándolos como una oportunidad para su crecimiento.

- En este sentido, a través de la **plataforma de formación e-learning**, intentamos sensibilizar a los empleados sobre la importancia de la diversidad en una empresa con más de 285.000 empleados, presentes en 25 países y que hablan 8 idiomas diferentes. Así, en la formación dirigida a los empleados se encuentra el curso "Gestión de la diversidad cultural", cuyo principal objetivo es que los empleados aprendan a hacer frente a nuestra realidad multicultural y se adapten a ella en su entorno de trabajo.
- En Reino Unido, continuamos por segundo año consecutivo con el módulo de **formación on line sobre diversidad e inclusión** para empleados. A cierre del año, un 96,53% de los empleados lo completaron con éxito, superando el objetivo del 95% marcado para 2010.

#### Desarrollo de políticas internas

Velamos porque la igualdad esté contemplada en todas nuestras políticas de empleo: contratación, compensación, promoción, rotación, nuevas formas de trabajar, medidas de conciliación e integración de personas con discapacidad. Esto nos permite que los factores determinantes para la valoración y compensación de los empleados sean siempre la capacidad, la competencia, los méritos y el desempeño.

Entre otras actuaciones se puede destacar:

- Ofrecemos la posibilidad a todos los empleados de acceder a la información sobre los puestos vacantes a través de la Intranet, haciendo así que los procesos de selección sean aún más transparentes.
- Promovemos, a través del Modelo de Gestión Global de Asignaciones Internacionales, la movilidad del talento como un factor clave para el desarrollo de las personas, así como para la transferencia de conocimientos y prácticas entre unidades y países.
- Fomentamos, entre otras medidas, el teletrabajo como mecanismo para favorecer la conciliación de la vida personal y profesional de los empleados.

#### Indicadores de gestión

A cierre de 2010, el número de mujeres en Telefónica era de 146.909, el 51,5% de la plantilla total (1,4 puntos porcentuales más que en 2009). Asimismo, el 16,8% de los directivos eran mujeres (frente al 15,6% del año anterior).

El número de empleados con discapacidad en 2010 era de 1.610, un 13,4% más que en 2009, debido fundamentalmente al incremento registrado en Brasil.

Nuestro compromiso con las personas con discapacidad se ha materializado aún más, con la celebración de la 1ª Edición de los Telefónica Ability Awards en España. La finalidad de estos premios, que nacieron en Irlanda, es reconocer a aquellas empresas que desarrollan modelos de negocio sostenibles e integran la discapacidad en su cadena de valor.

A través de ATAM, favorecemos la integración laboral de las personas con discapacidad, que durante el 2010 atendió a más de 1.600 personas desde su servicio de integración. Desde ATAM apostamos por mejorar el acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad por considerar que el empleo es un elemento fundamental para conseguir la autonomía de una persona y su participación plena como miembro activo en la sociedad.

En ATAM trabajamos, no sólo con las personas con discapacidad como demandantes de empleo, sino también con las empresas haciendo una labor de asesoramiento y orientación sobre su contratación, y la adaptación de puestos de trabajo. En este apartado, se realizaron 223 procesos con empresas entre visitas, ofertas, contrataciones e intermediaciones.

En Telefónica también velamos por la integración laboral de este colectivo y así garantizamos la no discriminación en el empleo. Para ello contamos con nuestra normativa Corporativa para el Fomento de la Integración Laboral de las Personas con Discapacidad. Respecto al cumplimiento de esta Normativa en 2010, teniendo en cuenta los diferentes entornos regulatorios de los países en los que estamos presentes, no se conocen incumplimientos por parte de ninguna de nuestras empresas sobre este aspecto.

Cabe destacar España, donde el cómputo global de cumplimiento de todas nuestras empresas (vía contratación directa e indirecta) es 2,34%, superando así el porcentaje exigido por la ley (LISMI). Para ello se desarrolló un procedimiento para la contratación de bienes y servicios a entidades sociales que trabajan para fomentar la inclusión al mercado de trabajo de personas en riesgo de exclusión social. En 2010, Telefónica adjudicó más de 7 millones de euros a proveedores sociales en España (Centros Especiales de Empleo).

*"Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares".*

## Movilidad del talento entre las empresas de la Compañía

Desde el año 2008, existe en Telefónica el Modelo de Gestión Global de Asignaciones Internacionales, un programa destinado a promover la movilidad del talento como un factor clave para el desarrollo de las personas, así como para la transferencia de conocimientos y prácticas entre unidades y países.

En 2010 continuamos con la tendencia de años anteriores, siendo más frecuentes los desplazamientos de larga duración (más de 1 año), seguidos muy de cerca por los programas de rotaciones (hasta 6 meses) y, por último, las menos frecuentes son las asignaciones internacionales de corta duración (hasta 12 meses).

De este modo, en 2010 hubo un total de 297 asignados. Del 100% de asignaciones nuevas que se efectuaron en 2010, el 59% corresponde a hombres y el 41% a mujeres. Esto supone un mayor equilibrio entre ambos que en 2009, donde la proporción era 65%-35% respectivamente. Esto se debe a que en 2010 el número de mujeres que realizaron una asignación incrementó en un 23% mientras que el número de hombres permaneció estable.

Si atendemos al tipo de asignación realizada por ambos, la distribución por género fue:

#### Distribución por tipo de asignación y género

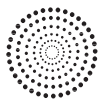


# 03 Principio 7 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## 1ª Edición de los Telefónica Ability Awards en España

Telefónica ability awards



El pasado 17 de enero, su Majestad la Reina doña Sofía presidió el solemne acto de entrega de los Telefónica Ability Awards, los premios organizados por Telefónica para reconocer y valorar a las empresas y organismos que mejor están integrando la discapacidad en su modelo de negocio. Al evento, que tuvo lugar en la sede de Telefónica en Madrid, Distrito C, asistieron más de 400 invitados.

Previamente el Patronato seleccionó a 48 empresas finalistas de las 273 que se presentaron inicialmente. Durante todo el proceso, que se inició el pasado mes de abril de 2010, se contó con la supervisión y el apoyo de PwC España.

Los Telefónica Ability Awards han premiado en esta primera edición a las siguientes empresas y entidades:

- Mejor Gran Empresa Privada: Repsol
- Mejor Pyme: Hotel Entremares
- Mejor Institución Pública: Aena
- Compromiso de la alta dirección y liderazgo de los empleados: Grupo Siro
- Reclutamiento y selección: MRW
- Accesibilidad: Sanitas
- Orientación a clientes: Ayuntamiento de Ávila
- Desarrollo profesional y formación: Grupo Siro
- Prevención y retención: Capgemini.

El papel de Telefónica fue actuar como facilitador e integrador, ayudando al trabajo del Patronato de los Ability, auténtico motor de este cambio de percepción hacia el mundo de la discapacidad que se persigue como objetivo. Tenemos el compromiso de extender en los próximos años la celebración de los Ability Awards a otros de los mercados en los que estamos presentes, tanto en Europa como en Latinoamérica.

Para más información:  
[www.telefonicaabilityawards.com](http://www.telefonicaabilityawards.com)

## Desde nuestro ámbito contribuimos a mitigar el cambio climático

La estrategia ambiental de Telefónica tiene un enfoque basado en gestión de riesgos y aprovechamiento de oportunidades. Se enmarca dentro de una política integrada de sostenibilidad para toda la Compañía y una Política ambiental firmada y reconocida por la alta dirección. Durante 2010 continuamos con la identificación de los riesgos ambientales en todas nuestras operaciones. Estos riesgos se gestionan a través del Sistema de Gestión Ambiental Global de Telefónica, en fase de implementación desde 2009.

Somos conscientes que uno de los mayores retos a nivel mundial es el Cambio Climático, y ni el sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), ni Telefónica son ajenos a ello. Para esto, tenemos una estructura organizativa denominada Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética. Esta Oficina, representada por unidades corporativas y de negocio, es la responsable de gestionar, controlar e impulsar todos los proyectos de la Compañía que tengan que ver con energía, cambio climático y *green services*. Todo ello

hacia un mismo objetivo: reducir nuestras emisiones internas mediante acciones de eficiencia energética, y en segundo lugar proveer productos y servicios que faciliten la mitigación de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en nuestros clientes y en sectores estratégicos de la economía. Durante 2010, hemos identificado los riesgos de cambio climático para la Compañía y hemos valorado también las oportunidades de reducir los efectos del cambio climático a través de la provisión de nuestros productos y servicios.

Reconocemos que podemos contribuir a las acciones globales de cambio climático a través de las TICs, reconocidas dentro de los tres pilares principales del Plan de Acción de Bali establecidas en la COP (Conference of the Parties) del 13 en diciembre de 2007, y ratificado en la COP17 del Acuerdo de Cancún en diciembre de 2010. A continuación se detalla el enfoque de Telefónica para afrontar el cambio climático a nivel global desde nuestro ámbito de acción:

### TICs y Cambio Climático

Mitigación de cambio climático por la provisión de servicios TIC: smart & energy efficiency services

Acciones compartidas para la reducción de gases de efecto invernadero GEI

Acción conjunta para la adaptación al cambio climático, incluidos países en vías de desarrollo

Adaptado de ITU – GESI 2010: *Uso de las TICs para afrontar el cambio climático*.  
ITU: International Telecommunication Union.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

EC2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

SO5 Postura frente a políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas actividades de lobby.

AM 18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyosost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyosost2010)).

### Mitigación del cambio climático a través de las TICs

Tenemos claro que la mejor forma de mitigar el cambio climático es proporcionando a nuestros clientes a nivel global una serie de productos y servicios que los permitan ser más eficientes. Telefónica, a día de hoy, provee al momento una serie de servicios descritos en el Principio 9 de este documento que van, desde sistemas de videoconferencia hasta servicios de virtualización o de *cloud computing* por ejemplo.

En las áreas de innovación y de negocio estamos trabajando en definir todos los servicios de eficiencia energética capaces de brindar a nuestros clientes. Uno de ellos es el modelo de *smart city* global, basado en principios de conectividad, eficiencia energética y desmaterialización. Reconocemos que las ciudades serán la unidad de gestión y gobierno de cambio climático con mayor impacto a nivel global. Durante 2010, Telefónica I+D ha desarrollado un proyecto piloto *smart city* en Santander (España), que servirá como base para definir el modelo de *smart city* de Telefónica a nivel global. Una *smart city* debe promover la riqueza y el crecimiento económico y a la vez, patrones de eficiencia energética y sostenibilidad en los ciudadanos, por supuesto con el uso de las TIC.

### Acciones compartidas para la reducción de gases de efecto invernadero

Existe un interés global sobre las estrategias de gestión de las empresas en temas de reducción de GEI, que cada vez es más demandada por gobiernos, grupos de inversión, accionistas y población en general. La reducción de GEI a nivel empresarial requiere compromiso, y modelos de gobierno corporativo apropiado, y sobre todo una cuantificación adecuada y transparente de las emisiones de CO<sub>2</sub> que permitan medir resultados reales de reducción.

Telefónica trabaja con distintos grupos de interés (internos y externos) para aprovechar las oportunidades que el sector TIC puede brindar para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero a nivel global.

Por otro lado, trabajamos intensamente en reducir las emisiones internas de GEI desde el año 2006, sobre todo con actividades de eficiencia energética y reducción de consumo de combustibles en las operaciones en redes

fijas y móviles. Detalles de estas mejores prácticas se describen en el principio 8 de este documento. Telefónica cuantifica sus emisiones de GEI cada año, y es importante mencionar que la contribución de Telefónica y de los operadores de Telecomunicaciones es mínima a las emisiones de GEI globales. En 2010 nuestras emisiones de GEI alcanzaron los 1.990.772 t CO<sub>2</sub>Eq. Sin embargo, la capacidad que tienen las tecnologías para reducir emisiones en otros sectores es elevada.

La cuantificación real de la reducción de GEI a nivel interno de las empresas TIC y de aquel resultado del uso de servicios TIC, requiere metodologías apropiadas para medir estos beneficios así como un trabajo en conjunto con el sector para llevarlas a cabo. Creemos firmemente que sin éstas metodologías no podemos seguir adelante.

Durante 2010, trabajamos en varios grupos de trabajo sectoriales entre los cuales destacamos el ICT4EE (ICT for Energy Efficiency de la Comisión Europea) y el grupo de estandarización de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), el ente de las Naciones Unidas para las Telecomunicaciones. Otros grupos de trabajo externos sectoriales de los cuales Telefónica forma parte son: Asociación Mundial de Operadores de Telefónica Móvil (GSMA), European Telecommunications Network Operators (ETNO) y Global E-Sustainability Initiative (GESI).

El foro ICT4EE se encarga de identificar las metodologías existentes para cuantificar las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por el sector TIC, así como de consensuar las metodologías de reducción de emisiones en sectores como el transporte, electricidad y edificación. Telefónica lidera, junto con Fujitsu, uno de los grupos de trabajo de este Foro.

Participamos comprometida y activamente en el grupo No. 5 de la ITU-T<sup>1</sup>, encargado de desarrollar las metodologías para cuantificar el impacto en términos de CO<sub>2</sub> del sector TIC, así como de los productos y servicios a cliente final. Este grupo de trabajo es el único grupo independiente conformado por organismos del sector TIC (empresas y entes de gobierno) para definir las metodologías apropiadas que sirvan de referencia para el sector.

Durante 2011 continuaremos trabajando con prioridad en el desarrollo y contribución de metodologías sectoriales para medir la

### Liderazgo en Carbon Disclosure Project (CDP)

En 2010, Telefónica ha obtenido la valoración más alta en el índice Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI), que mide la cantidad y la calidad de la información disponible en materia de cambio climático. Logramos también la máxima puntuación de A en el nuevo Carbon Performance Leadership Index (CPLI), que mide los avances en identificación de riesgos y desarrollo de oportunidades en cambio climático y gestión de la energía, así como a la responsabilidad relacionada con el cambio climático.

El CDP<sup>2</sup> actúa en nombre de un total de 534 inversores institucionales, que gestionan, un total de 64 trillones de dólares, así como organizaciones y entes gubernamentales.

eficiencia energética y los GEI del sector, además de buscar la excelencia en procesos y proyectos de reducción de CO<sub>2</sub> a nivel de grupo.

### Acción conjunta para la adaptación al cambio climático, incluidos países en vías de desarrollo

Durante 2010, desarrollamos por primera vez una evaluación de los riesgos que el cambio climático podría ocasionar a nuestras operaciones en países de América Latina. Se ha introducido dentro de la gestión de riesgos corporativa a la posible afectación que el cambio climático y eventos extremos podrían causar a nuestras redes fijas y móviles en zonas costeras. Durante 2011 vamos a continuar en la valoración económica de este impacto y de nuevos riesgos asociados a cambio climático.

Además reforzaremos la identificación de productos y servicios de monitoreo de condiciones climáticas a nivel global y de cobertura vegetal para reforestación y deforestación. Además trabajaremos con Telefónica International Wholesale Services (TIWS), para establecer las potenciales líneas de trabajo en la capacidad de los cables submarinos para sistemas de alerta temprana de tsunamis.

*“Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno”.*

### Propuesta de mitigación al cambio climático – Smart City Santander

Telefónica I+D ha iniciado el despliegue de los primeros 150 sensores que la convertirá a Santander, en la avanzada de la futura red europea de ciudades inteligentes y en el mayor laboratorio del mundo donde se testará la red del futuro (Internet de las cosas). Smart Santander es un proyecto cofinanciado por la Unión Europea, y en el que participan varias empresas internacionales, a las que lidera Telefónica I+D. Durante 2011, se ampliará el número de estos dispositivos en funcionamiento, sobre un total de más de 12.000 que se instalarán en la ciudad cántabra a lo largo de los tres años que durará el proyecto.

Los primeros 150 sensores instalados en 2010, van a detectar la ocupación de plazas de aparcamiento públicas y plazas asignadas a personas con movilidad reducida. Así mismo, medirán la temperatura, calidad del aire y presencia de CO<sub>2</sub> (sensores meteorológicos). A medida que se despliegue un número mayor, se diversificarán los tipos de medidas. En realidad, lo que se va a implementar en la ciudad cántabra es el mayor laboratorio de experimentación de servicios M2M del mundo. Un laboratorio donde la comunidad científica y la industria van a poder testar la Internet del futuro, o lo que también se está dando en llamar la Internet de las cosas.

La tecnología M2M que Telefónica aporta al proyecto permitirá crear un banco de pruebas para validar futuros servicios de valor añadido para usuarios finales o empresas.

Mayor información: Web Telefónica Grandes Clientes. Santander, ciudad inteligente [www.grandesclientes.telefonica.es/articulo.php?id=64&id\\_submenu=3](http://www.grandesclientes.telefonica.es/articulo.php?id=64&id_submenu=3)

<sup>1</sup> Grupo de Estandarización - ITU.  
<sup>2</sup> Carbon Disclosure Project.

# 03 Principio 8 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

“Las empresas deberán realizar actividades para promover mayor responsabilidad ambiental”

## COP 17 ITU

Telefónica participó en 2010 en el desarrollo del primer estudio sobre la contribución de las TIC a la mitigación y adaptación al cambio climático, realizado en conjunto por la ITU y GESI. El documento “Using ICT to tackle climate change” o Uso de las TIC para afrontar el cambio climático fue presentado en la Cumbre de Cambio Climático COP 17 en Cancún, México.

Telefónica contribuyó en este Informe como co-autora. A través del uso de las TIC se puede afrontar al cambio climático en sus dos caras: la mitigación, es decir la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, y la adaptación, esto es, utilizar las TIC para estar preparados y dar respuesta a los cambios en el clima que se están dando. En Telefónica hemos trabajado en este estudio porque confiamos que sea una herramienta para que todos los gobiernos, nuestros clientes, y la sociedad en general, puedan comprender de una manera sencilla, con casos prácticos, la contribución de las TIC.

Además de Telefónica, colaboraron especialistas de France Telecom, Climate Associates, Research In Motion (Blackberry) y la ITU-T.

Para más información ver: [www.itu.int/ITU-T/climatechange/itu-gesi-report.html](http://www.itu.int/ITU-T/climatechange/itu-gesi-report.html)



### Indicadores Global Reporting Initiative\*

- EN01 Materiales utilizados, por peso o volumen.
- EN03 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN04 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.
- EN08 Captación total de agua por fuentes.
- EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
- EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.
- EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
- EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
- EN29 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.
- EN30 Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
<b>Ecoeficiencia</b>			
Total consumo de Papel Blanco (incluidas facturas)	t	16.972	14.444
Total consumo de Papel Reciclado	t	651	530
Consumo de Agua	Metros cúbicos	4.470.468	4.010.588
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos de redes	t	1.978	2.485
Residuos de baterías	t	2.681	1.870
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes)	t	1.811	1.614
Cantidad de residuos totales que son reciclados	t	3.478	4.155
Residuos de aceites	Miles litros	466	458
Reutilización de equipos eléctricos o electrónicos	Unidades	1.337.403	1.825.754
Volumen combustible derramado	Metros cúbicos	76	43

### Energía y CO<sub>2</sub><sup>1</sup>

<b>Alcance 1</b>			
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)	Miles de litros	24.911	35.248
Consumo gas natural operaciones	Metros cúbicos	444.283	420.866
Consumo gas natural oficinas	Metros cúbicos	6.237.141	6.261.916
Consumo diesel operaciones	Miles de litros	13.140	17.372
Consumo diesel oficinas	Miles de litros	1.195	1.191
Emisiones directas	t CO <sub>2</sub> eq <sup>2</sup>	114.839	149.761
<b>Alcance 2</b>			
Consumo eléctrico edificios oficina	MWh	775.764	821.581
Consumo eléctrico edificios operación	MWh	4.296.489	5.546.827
Emisiones indirectas	t CO <sub>2</sub> eq <sup>2</sup>	1.674.531	1.776.944
<b>Alcance 3</b>			
Viajes por trabajo en avión	Unidades	111.231	125.927
Viajes por trabajo en tren	Unidades	55.851	75.779
Viajes por trabajo en coche	Unidades	18.570	33.444
Otras emisiones indirectas	t CO <sub>2</sub> eq <sup>2</sup>	61.877	63.368
Emisiones evitadas <sup>3</sup>	t CO <sub>2</sub> eq <sup>2</sup>	222.879	245.238
Emisiones Totales	t CO <sub>2</sub> eq <sup>2</sup>	1.851.247	1.990.072

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyost2010)).

<sup>1</sup> Datos de energía 2009 verificados en 2010. Datos energía y emisiones 2010 en proceso de verificación, incluyen datos de Vivo y TIWS.

<sup>2</sup> El inventario en ambos años años incluye t CO<sub>2</sub>eq, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O.

<sup>3</sup> Emisiones evitadas gracias a la generación y compra de energía renovable.



Los potenciales riesgos ambientales asociados a la actividad de Telefónica se concentran en el despliegue de red. Durante la operación debemos gestionar residuos de red, reducir los consumos de papel y agua, gestionar los consumos de energía y la generación de emisiones de CO<sub>2</sub> en nuestras operaciones. Además debemos gestionar también la vida útil de la red, donde se realizan los esfuerzos en la gestión de los residuos, la eficiencia energética y el control del impacto visual, ambiental y acústico de nuestras instalaciones. La gestión ambiental juega un papel fundamental en el control y la gestión de los riesgos donde establecemos unos mínimos que garanticen la protección del entorno de los posibles impactos derivados de nuestra actividad.

Hemos continuado trabajando en la implantación del Sistema de Gestión Ambiental Global (SGA) de la Compañía, que garantiza el cumplimiento de unos estándares comunes homogéneos de la gestión en todas las operaciones de nuestras empresas. El proceso de implantación se extenderá hasta finales de 2012. Este SGA global, diseñado conforme al estándar internacional ISO14001, fija las directrices comunes en todas nuestras empresas.

Actualmente, más del 65% de nuestras empresas cuentan con una certificación que avala que los SGA cumplen con lo dispuesto en dicha normativa, y se realizan todos los esfuerzos para la mejora continua en materia ambiental.

### Ecoeficiencia

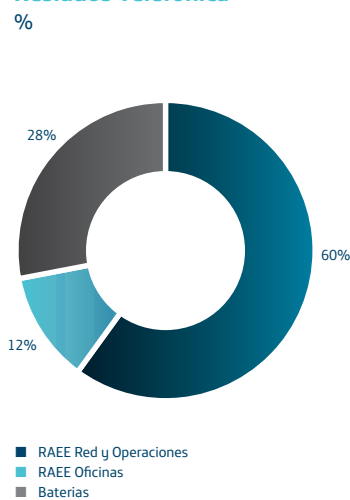
La gestión de los aspectos ambientales esta marcada por un uso eficiente de los recursos, es decir, generar más beneficios utilizando menos recursos y generando menor cantidad de residuos.

1. **Agua.** El consumo de agua en Telefónica se controla a nivel de oficinas ya que en red es un recurso que no utilizamos. Durante 2010, hubo una reducción de un 10,3% de consumo debido principalmente al desarrollo de actividades de ahorro y campañas de concientización con empleados.
2. **Eficiencia en la gestión en el consumo de papel.** Durante 2010 en las oficinas de la empresa se consumieron 14.444 t de papel blanco y 530 t de papel reciclado. En Telefónica desarrollamos prácticas encaminadas a la reducción del consumo y al fomento del uso del papel reciclado,

que año a año se extienden entre nuestras empresas ampliando el modelo de "Oficinas sin papeles". Al mismo tiempo, promovemos la facturación electrónica entre nuestros clientes, reduciendo así el consumo de papel.

3. **Eficiencia en la gestión de residuos.** La generación de residuos es uno de los principales aspectos ambientales de nuestra actividad. La tipología de residuos es variada, pero todos ellos son gestionados por separado en función de su peligrosidad, y tratados por empresas autorizadas. Los más relevantes son los procedentes de equipos eléctricos y electrónicos de la red y de oficinas (2.485 t), y los peligrosos, en nuestro caso fundamentalmente de baterías (1.870 t). Del total de residuos generados Telefónica recicló más de 4.155 t. Además, ofrecemos en la mayoría de las operaciones la posibilidad a nuestros clientes de depositar los teléfonos en desuso en lugares habilitados para su reciclaje.

### Residuos Telefónica



4. **Eficiencia energética interna y reducción de CO<sub>2</sub>.** La eficiencia energética es concebida dentro de Telefónica como una oportunidad de reducir los gastos operacionales. Es así que durante 2010, optimizamos el proceso de cuantificación de consumos y gasto energético, así como de gases de efecto invernadero (GEI). Desarrollamos un proceso de verificación especializada de los consumos energéticos

## Telefónica y la eficiencia energética en el sector TIC – GSMA

Lideramos en conjunto con GSMA la elaboración de una metodología para medir la eficiencia energética de las redes de telecomunicaciones móviles y ponerla al servicio de la asociación de operadores móviles (GSMA). Esta metodología es un estándar para medir la eficiencia energética de las redes. Llamado Servicio de Benchmarking de Eficiencia Energética de Red (MEE o Mobile Energy Efficiency), las empresas podrán identificar ahorros y lanzar las medidas adecuadas para lograrlos. La nueva metodología compara cuatro indicadores clave para medir el consumo de energía de la red móvil por conexión móvil; estación base, unidad de tráfico e ingresos.

Esta metodología será presentada a la ITU (agencia de las Naciones Unidas para el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación), para que lo valide y poder convertirlo así en estándar. El servicio MEE permitirá cuantificar el costo y el ahorro de CO<sub>2</sub> para los operadores de telefonía móvil. De esta manera se podrá coordinar la industria con accionistas reguladores y lograr que la metodología de mediciones se adopte como estándar global. Durante 2011, se trabajará para extender este trabajo a redes fijas.

Para más información ver: [www.gsmworld.com/our-work/mobile\\_planet/energy\\_efficiency.htm](http://www.gsmworld.com/our-work/mobile_planet/energy_efficiency.htm)

y generación de CO<sub>2</sub>, y levantamos los procesos y metodologías de recopilación de información energética y de movilidad a nivel global. El objetivo de esta actividad fue alinear nuestro proceso de cuantificación de emisiones a la norma ISO 14064-1.

En la tabla se puede encontrar nuestro inventario de emisiones directas e indirectas de forma detallada. En 2010 se han incorporado dos empresas del grupo, Vivo, nuestro operador móvil Brasil y TIWS, empresa del grupo a cargo de los cables submarinos a nivel mundial. Esta introducción representa un 29% más en nuestro consumo energético global respecto a 2010.

*"Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno".*

## Liderazgo en eficiencia energética



Continuamos trabajando en la consecución de los objetivos globales de reducción de energía eléctrica en redes y oficinas. A cierre de 2010, hemos alcanzado ya la mitad del objetivo del 30% consumo eléctrico en redes por acceso equivalente. Esto se ha logrado gracias a los líderes de energía en los países. Las mejores prácticas de eficiencia energética se compartieron en el Primer Workshop Global de Eficiencia Energética desarrollado en septiembre de 2010. Cada una de las operaciones presentó sus mejores prácticas de reducción de consumo energético. Estuvieron también Partners como Alcatel Lucent, NSN, Huawei, Andrew-Comscope, entre otros.

Durante 2010 realizamos 44 proyectos de eficiencia energética a nivel global en la red, alcanzando una reducción de más de 83.000 MWh y una reducción en el gasto energético del grupo de más de 7 millones de euros.

Durante el Workshop, premiamos a la mejor práctica de eficiencia energética del grupo: *Free Cooling* en Uruguay y al mejor modelo de gobierno corporativo de "Energy Manager" en el Reino Unido. El mejor proyecto de energía renovable "Distrito C de Telefónica" y un reconocimiento especial al equipo de Brasil por el desarrollo de la metodología de kwh/acceso equivalente.

### Energy Managers – Telefónica Group

Este Workshop marcó un hito dentro de nuestro gobierno corporativo y estrategia, basada en compartir las mejores prácticas y fomentar el uso de la mejor tecnología disponible a nivel mundial para eficiencia energética en nuestras redes.

## Despliegue Responsable de Red

El mayor activo de Telefónica es su red, y ésta sigue creciendo en todos los países en los que operamos, especialmente en las redes móviles. Este despliegue garantiza nivel de cobertura y calidad de servicio para nuestros clientes. Los accesos móviles crecieron durante 2010 un 8,9%, lo que implicó la construcción de nueva infraestructura.

En redes móviles, nuestro sistema de gestión ambiental reconoce que el aspecto ambiental más importante en nuestro despliegue es el impacto visual. Para esto las áreas de medio ambiente local desarrollan programas de reducción de impacto visual de acuerdo al entorno.



Estación base Brasil - VIVO

Así mismo, apostamos por la infraestructura compartida en nuestras redes. Al año 2010, nuestra red móvil creció un 6,2% en infraestructura compartida.

Los aspectos ambientales de la red requieren actividades de participación ciudadana, monitoreo de ruido, gestión de residuos y medición de campos electromagnéticos.

Es importante mencionar que el 65% de nuestras operaciones móviles posee un sistema de gestión ambiental implementado. Durante 2011 continuaremos trabajando para que nuestras redes cumplan los más altos estándares ambientales.

# 03 Principio 9 del Pacto Mundial

“Las empresas deberán promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente”

Hemos desarrollado actividades y productos “green” a nivel global

En Telefónica tenemos en la capacidad de extender nuestra cultura de eficiencia energética hacia nuestros clientes. Durante 2010 entregamos varios productos y servicios de eficiencia energética o de carácter “green” a nuestros segmentos residencial y de empresas. Las áreas de innovación y de desarrollo de negocio han estado involucradas en este proceso de identificación de los servicios a nivel grupo.

Hemos diseñado un modelo corporativo de 360° que tiene como objetivo incluir los aspectos de eficiencia energética y medioambiente para un servicio o solución de Telefónica llevado a mercado.

El primer servicio en evaluarse bajo este modelo 360° o Green Customer Experience se dirigió al servicio móvil del sector residencial. Este modelo consiste en entregar al cliente un servicio móvil en el que en todos los procesos de provisión del servicio fueron evaluados

## Green Technology



Esta propuesta debe ser legítima y se distingue del resto de servicios con el icono Green Technology.

desde el punto de vista ambiental y de eficiencia energética. La propuesta incluye un servicio móvil con una oferta comercial clara, y un dispositivo con características específicas que facilite el uso de servicios “green” a través del móvil.

## Green Customer Experience (GCEX)



Para cada uno de estos procesos, Telefónica ha desarrollado varias actividades a nivel global:

1. **Dispositivos Green:** se han introducido criterios de eficiencia energética y de uso responsable de materiales. Un ejemplo es el Eco-rating de O2 UK que tiene como objetivo estandarizar criterios de eco-eficiencia en los dispositivos móviles que se ponen en el mercado.
2. **Aplicaciones Green:** el servicio de Telefónica incluirá una serie de aplicaciones green propias de Telefónica y otras de desarrolladores externos. Un ejemplo es la I-RUTA movistar que permite optimizar las distancias recorridas en carretera.
3. **Servicios Green:** Uno de los servicios incluidos dentro del modelo es la e-factura, en la cual Telefónica deberá identificar incentivos para promoverla con sus clientes Green. En Ecuador y España se realizaron campañas para promover la e-factura.
4. **Oferta Green:** hemos implementado un modelo de green marketing basado en nuestros Principios de Actuación. El objetivo es crear una oferta legítima, que permita informar y educar al cliente permitiendo una participación activa "green" del cliente.
5. **Espacios Green:** Llevado a la presentación del producto, creando en nuestras tiendas un "green corner". El primer modelo de green corner de Telefónica fue presentado en el Mobile World Congress (MWC2010) en Barcelona.



Bajo este modelo hemos lanzado en España, junto con Nokia, la primera oferta comercial "green" integrada entre un fabricante y un operador a nivel mundial. **Nokia y Movistar España** lanzaron 2 terminales, C7 y N8, con todas las características ambientales y de eficiencia energética del mercado. Con una eco-variente única para Movistar que consiste en un eco-folder de aplicaciones de Nokia y un cargador 5 Star micro USB. Durante 2010 se comercializaron 23.949 terminales C7 y 12.715 terminales N8 en España.

En 2011 entregaremos un portafolio mayor de dispositivos y aplicaciones green a nuestros clientes. Otro paso adicional dado por Telefónica para alcanzar este reto es que en 2010 suscribimos el Código de Conducta Europeo para Eficiencia Energética en equipos de Banda Ancha de clientes. Actualmente estos equipos suponen alrededor del 15% del consumo de energía del sector TIC, alrededor de 47 TWh en 2010 en la UE.

Durante 2010, nuestros clientes corporativos recibieron varios servicios mejorados que permitirán optimizar sus consumos energéticos. Entre los servicios que estamos ofreciendo se encuentran los servicios de reuniones virtuales como la web-conferencia, videoconferencia gestionada y telepresencia. Estos servicios se ofrecen en todos los mercados que Telefónica opera. Así mismo, servicios de *virtual hosting* y *cloud computing* fueron entregados a nuestros clientes PYMES y grandes empresas a nivel mundial.

En España, se ha destacado la entrega del servicio de inmótica de eficiencia energética a nuevos clientes, quienes han conseguido ahorros de entre 20 y 30 % en su consumo energético.

*"Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno".*

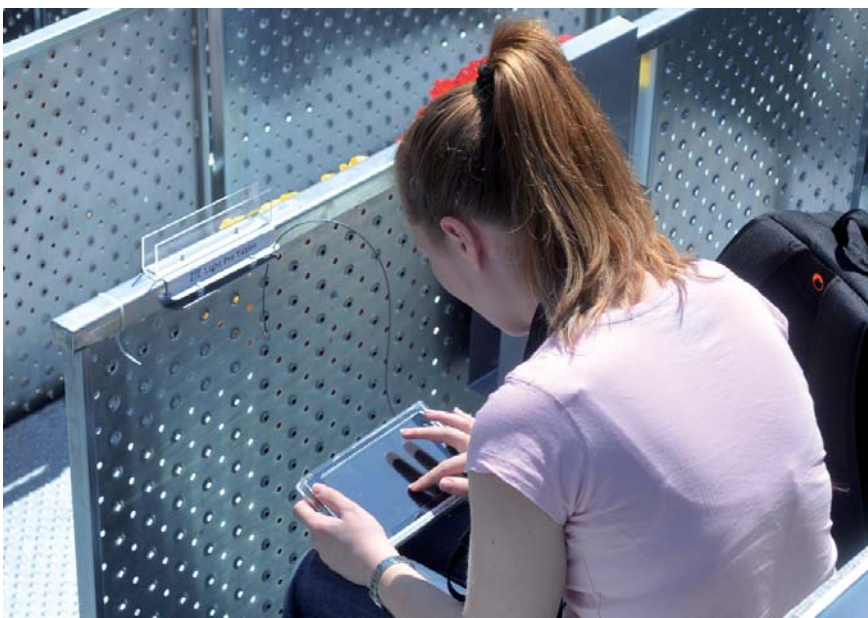
## Hosting Virtual.. el primer paso green hacia "la nube"

Telefónica prové a sus clientes el servicio de virtualización. Hemos diseñado toda una infraestructura que toma en cuenta una tecnología que regula automáticamente el consumo energético para combinar eficiencia energética con desempeño inteligente que se adapta a carga de información. Esta provisión de servicios incluye una valoración de la reducción de consumo energético en las instalaciones del cliente, dentro de la oferta global al cliente. Se pueden esperar una reducción de alrededor de 40% en el TCO de la solución durante tres años comparado con el servicio físico de hosting standard. Para entregar este servicio de una forma más eficiente, Telefónica implementa una menor capacidad de servidores con el subsecuente ahorro de energía.

Así mismo, firmamos el Código de Conducta Europea de Eficiencia Energética para Centros de Procesamiento de Datos. El código busca evitar prácticas obsoletas de diseño que lleven a ineficiencias en el consumo de energía.



6. **Green-responsibility:** Telefónica deberá brindar a sus clientes la mejor opción de reciclaje. Uno de los mejores programas de reciclaje es de Movistar Colombia, que desde su implementación en 2007 ha permitido una recolección de 476.000 de equipos.





# 03 Principio 10 del Pacto Mundial

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

## Gestión de Flotas

Telefónica España provee actualmente el servicio de gestión de flotas, que permite a los clientes optimizar sus consumos de combustible, gracias a la gestión remota de flotas de vehículos de carga o servicios de logística a través de una solución Telemática integrada. Este servicio se ofrece ya en España a varios clientes y posee módulos para mejorar eficiencia en rutas. El servicio monitorea en tiempo real el consumo de combustible, y proporciona al usuario información para mejorar sus habilidades de conducción y su eficiencia. Cálculos aproximados de beneficios de la solución en varios clientes, sugieren un ahorro de hasta 120.000<sup>1</sup> km de distancia recorrida/mensual lo cual supone una reducción anual del 12% de combustible. Durante 2011 continuaremos el trabajo con los clientes para valorar los beneficios ambientales de esta solución.

## GREEN TIC – Hot Topic para los analistas de la industria

Durante 2010, hemos establecido una línea de trabajo con la Industry Analyst Office de Telefónica para responder y trabajar con los analistas de la industria sobre la inclusión de principios green y de eficiencia energética en los mapas de innovación de Telefónica. Analistas como Frost&Sullivan o Gartner han reconocido el liderazgo de Telefónica en Sostenibilidad. Expertos de las principales casas de analistas del sector, como IDC, Ovum, Analysys Mason y Verdantix han podido conocer de primera mano nuestra estrategia de eficiencia energética, cambio climático y sostenibilidad.

Durante 2011 continuaremos trabajando con los analistas para compartir con ellos las mejores prácticas de Telefónica en materia green, y al mismo tiempo aprender de ellos.

## 1.115 trabajos de auditoría interna se realizaron en el ejercicio

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

En Telefónica somos conscientes del elevado coste de la corrupción. En el plano económico, existe un incremento de los costes a través de la cadena de valor y se desincentiva la inversión. En el plano legal, con penalizaciones legales y sanciones financieras y una evidente reducción de la confianza de los grupos de interés. Por último, en el plano reputacional, el daño al que la empresa debe hacer frente, que en la mayoría de las ocasiones, suele ser más costoso que las sanciones económicas impuestas.

También somos conscientes de las oportunidades que a medio- largo plazo contarán las empresas con una fuerte estrategia anticorrupción. En este sentido, en Telefónica hemos desarrollado una serie de elementos organizacionales, normativos y de seguimiento que conforman un entorno de control adecuado.

### Elementos organizacionales

En Telefónica contamos con dos comisiones dependientes del Consejo de Administración: Comisión de Auditoría y Control (replicada en empresas cotizadas del Grupo), y la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa de Telefónica S.A.

También existen unidades organizativas específicas, entre las que cabe destacar la unidad centralizada de Inspección, especializada en trabajos de prevención de fraude e investigación de denuncias, la unidad de Intervención de Pagos y la unidad corporativa Gestión de Riesgos, que centraliza la información de riesgos recibidas por las áreas locales de gestión de riesgos creadas en las principales operaciones.

### Elementos normativos

Nuestros Principios de Actuación, código ético de Telefónica aplicable a todos sus empleados y operaciones, contemplan los principios de conflicto de interés, corrupción, no aceptación de regalos y sobornos, y el principio de neutralidad política. Respecto a este último, no hay constancia de donativos a partidos políticos en 2010, una vez realizado el análisis de las bases de datos de pagos.

Para facilitar la aplicación de estos principios generales, se han elaborado políticas y procesos concretos. Así destaca que en 2010 Ecuador publicó su normativa de conflicto de interés, sumándose a países como Colombia y la región de Europa, que ya contaban con una normativa.

### Indicadores Global Reporting Initiative\*

S03 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.  
S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Indicador medido en Telefónica	Unidad de medida	2009	2010
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación (PdAs)	Personas	8	7
Número de incidentes de corrupción investigados en la Oficina de PdAs	Unidades	13	5

\* Para más información acceder a las tablas GRI ([www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyosost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcyosost2010)).

<sup>1</sup> Datos compañía logística, transporte y refrigeración (700 camiones refrigerados).



## Presencia en los territorios denominados paraísos fiscales

En Telefónica, dentro de nuestra estructura societaria, mantenemos participaciones en compañías domiciliadas en territorios calificados como paraísos fiscales, y cuya justificación nada tiene que ver con la voluntad de Telefónica de reducir la carga tributaria. Así,

en 2010 un 21,4% de los ingresos obtenidos fueron destinados al pago de tributos en todos los países en los que opera.

En ocasiones estas estructuras responden, o al desarrollo de la actividad propia del Grupo, como es el caso de Panamá, o a estructuras herederas de adquisiciones a terceros. Muchas de esas compañías se encuentran inactivas en la actualidad, en fase de liquidación, o en otras se ha procedido a su venta ( en 2010, Manx Telecom, LTD).

Denominación	Actividad	País
Terra Panamá	Portal de Internet	Panamá
T. Móviles Panamá	Servicios telefonía móvil	Panamá
O2 Assurance LTD	Sociedad inactiva de seguros	Isla de Man
Kilmaine LTD	Empresa de participación sin voto.	Isla de Man
Atento Panamá	Servicios Call Center	Panamá

También contamos con normas que introducen principios de control contra el fraude en los procesos con mayor riesgo potencial; pagos, inversión y gestión del inmovilizado, registro contable y comunicación de información.

Así, desde 1999 en Telefónica realizamos las compras de acuerdo a un Modelo de Gestión común, que se caracteriza por la globalización de las compras, la profesionalización de la función, la transparencia en el proceso y la igualdad de oportunidades a todos los proveedores. En la actualidad, contamos con 750 empresas integradas en el Modelo de Compras.

En 2010 revisamos la normativa de Patrocinios, que regula la tramitación de los patrocinios en todas las empresas de Telefónica a través de un Consejo y Comité. La Oficina de Patrocinios es la responsable de la supervisión del proceso y de ofrecer apoyo e información al resto de áreas implicadas. El número de patrocinios globales gestionados por este órgano es de 720 en 2010.

### Sistemas de control

En 2010 se llevaron a cabo en Telefónica 1.115 trabajos de Auditoría interna e Inspección, con un total de 7.106 recomendaciones de las que el 90% cuenta con un plan de acción acordado y comprometido.

De entre ellas, cabe destacar que un 17% analizaron parcial o totalmente los procesos relacionados con el ciclo de gasto e inversión (compras, pagos a empleados y a terceros, logística y gestión de almacenes, gestión de activos, ...etc), un 12% de los trabajos se destinaron a la prevención de fraudes, investigación de denuncias y revisión de actuaciones personales, y un 7% corresponden a informes destinados a verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones legales en materia laboral, fiscal, protección de datos, etc.

Además, un 30% fueron auditorías financiera y de sistemas de información destinadas a la revisión de la existencia y eficacia de controles sobre el proceso de relevación de información en los procesos de negocios y contables. Estas revisiones anuales tienen carácter obligatorio, en cumplimiento de la Ley Sarbanes-Oxley, al ser Telefónica una empresa que cotiza en Nueva York.

Adicionalmente, con carácter anual se realiza una verificación independiente de los estados financieros de las empresas del Grupo. También existen canales de denuncia puestos a disposición de todos los empleados para aspectos relativos al control interno de los estados financieros, contabilidad o auditoría de las cuentas, así como para posibles inobservancias de los Principios de Actuación.

*"No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial. Evitamos o declaramos cualquier conflicto de interes que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas".*

## Ecuador y su política de conflicto de interés

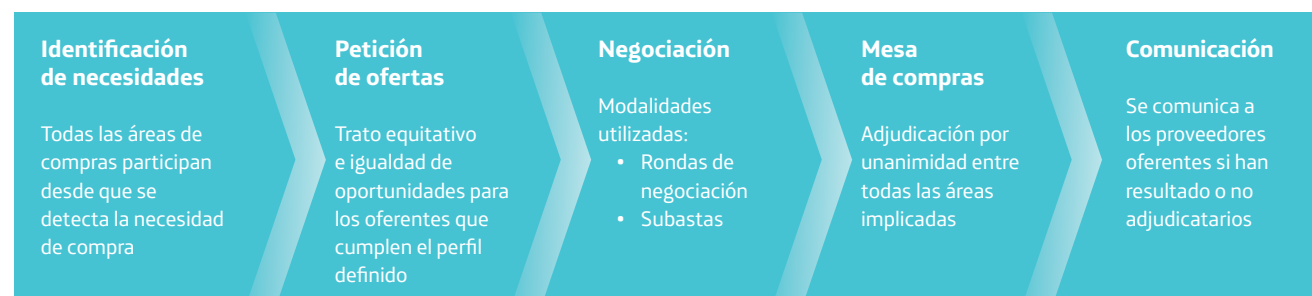
En Septiembre de 2010, Telefónica en Ecuador aprobó un Reglamento de Conflicto de Interés, garantizando la ética y la transparencia en las relaciones de sus profesionales con otros profesionales u organizaciones externas. En ella se regulan las situaciones de conflicto de interés, regalos e invitaciones, viajes, nepotismo y parcialidad en la toma de decisiones.

Desde la Oficina de Principios de Actuación se realizó un proceso de análisis, durante más de 1 año, para evaluar las pautas a seguir cuando se presenten situaciones reales o potenciales en las cuales un colaborador podría actuar favoreciendo sus propios intereses, los de otro cercano o relacionado, perjudicando a terceros o afectando la objetividad de un proceso en Telefónica (decisión, acción u omisión).

Su difusión y comunicación se realizó a través de los canales de comunicación interna desarrollando un programa de capacitación por el equipo de recursos humanos a cada una de las áreas que integran la Compañía.

Para su implantación, se llevó a cabo un proceso de Declaración de Conflicto de Intereses, en el que se solicitó a toda la plantilla la actualización del formulario de conflictos. Como resultado, se recogieron 790 formularios.

### Nuestro Proceso de compras



# 04

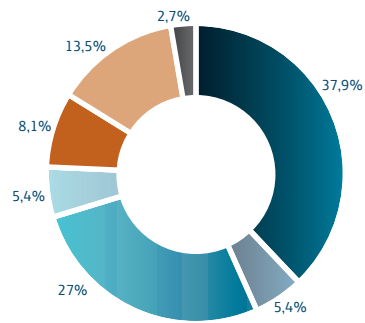
## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

### Canal de Principios de Actuación

En 2010, nuestros canales asociados a los Principios de Actuación a disposición de los empleados recibieron, de forma anónima o personal, un total de 121 comunicaciones.

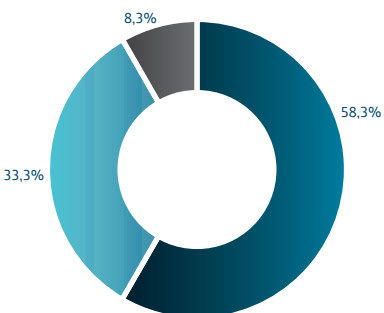
De ellas, 84 fueron consultas referidas a la aplicación e implementación de nuestros Principios y políticas asociadas, y el resto referidas a posibles inobservancias.

#### Detalle de las comunicaciones inobservancia Principios de Actuación



- Recursos Humanos
- Procesos
- Acciones Inapropiadas
- Fraude
- Otros
- Test
- Conflicto Interés

#### Acciones disciplinarias por las posibles inobservancias Principios de Actuación



- Despidos
- Avisos
- Consejo

En un primer momento se identificaron hasta 48 asuntos materiales, que fueron priorizados en base a nuestra estrategia y a las expectativas de nuestros grupos de interés

El análisis de asuntos materiales nos ha permitido enfocar nuestro Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad hacia aquellos temas identificados como relevantes

Para la elaboración de nuestro 9º Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, y dando continuidad al ejercicio del año pasado, elaboramos un análisis de asuntos materiales (conforme a la norma AA1000AS) con el objetivo de enfocar este nuevo informe en aquellos temas que son relevantes, atendiendo a las demandas e inquietudes de nuestros grupos de interés.

El estudio de materialidad se realizó en dos fases diferenciadas.

Una primera identificación basada en un análisis del sector de telecomunicaciones, nuestra estrategia como compañía y las expectativas de los grupos de interés, permitió detectar hasta 48 asuntos relevantes. Para este análisis se utilizaron diversas fuentes:

- Exigencias y requisitos de organismos internacionales como la OCDE, OIT, Comisión Europea y Agendas Digitales

- Índices de inversión como el Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good.
- Informes de analistas de la industria.
- Análisis de riesgos de Telefónica.
- Análisis de resultados financieros.
- Revisión de proyectos en el seno de la Oficina Principios de Actuación Corporativa y locales.
- Diálogo con nuestros grupos de interés. Además de los paneles de diálogo multistakeholder realizados en la mayoría de los países sobre el Informe de Responsabilidad Corporativa u otros temas claves, en 2010 se consolidaron los canales de diálogo 2.0 (web<sup>2</sup>, blogs, Twitter, YouTube, Flickr).

**RC y Sostenibilidad**  
 @RCySost Madrid, España  
 La eficiencia energética, las tecnologías accesibles y la inclusión digital son nuestra apuesta para una mejor sociedad. Y deseamos compartirla contigo.  
<http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs/>

Acerca de @RCySost  
 3.033 Tweets 2.090 Siguiendo 2.194 Seguidores 122 Listas

Cronología Favoritos Siguiendo Seguidores Listas

**RCySost** RC y Sostenibilidad  
 #Menores y #TIC: charlas en el cole y videojuegos, las mejores opciones para aprender a navegar de modo seguro  
<http://bit.ly/rm0SpCA>  
 hace 28 minutos Favorito Retwittear Responder

**RCySost** RC y Sostenibilidad  
 Diseñan en #Barcelona auto #sostenible y eficiente, que funciona con desechos de aluminio <http://bit.ly/mrmtii> #green  
 hace 34 minutos Favorito Retwittear Responder

**RCySost** RC y Sostenibilidad  
 Hoy presentación del informe @INNOVAlatino Por @FundacionTef @OCDE @INSEAD <http://bit.ly/hV0La5>

Siguiendo 2.090

Sobre nosotros  
 Ayuda  
 Blog  
 Móvil  
 Estado  
 Trabajos

1 El origen del análisis de materialidad se encuentra en el estudio "The contribution the ICT Industry Can Make to Sustainable Development" encargado por Global eSustainability Initiative (GeSI) y realizado por Business for Social Responsibility (BSR).  
 2 [www.rcysostenibilidad.telefonica.com](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com)

En una segunda fase, los resultados inicialmente obtenidos fueron priorizados en función de dos variables:

- Impacto actual o potencial en nuestra estrategia.
- Nivel de preocupación de nuestros grupos de interés.

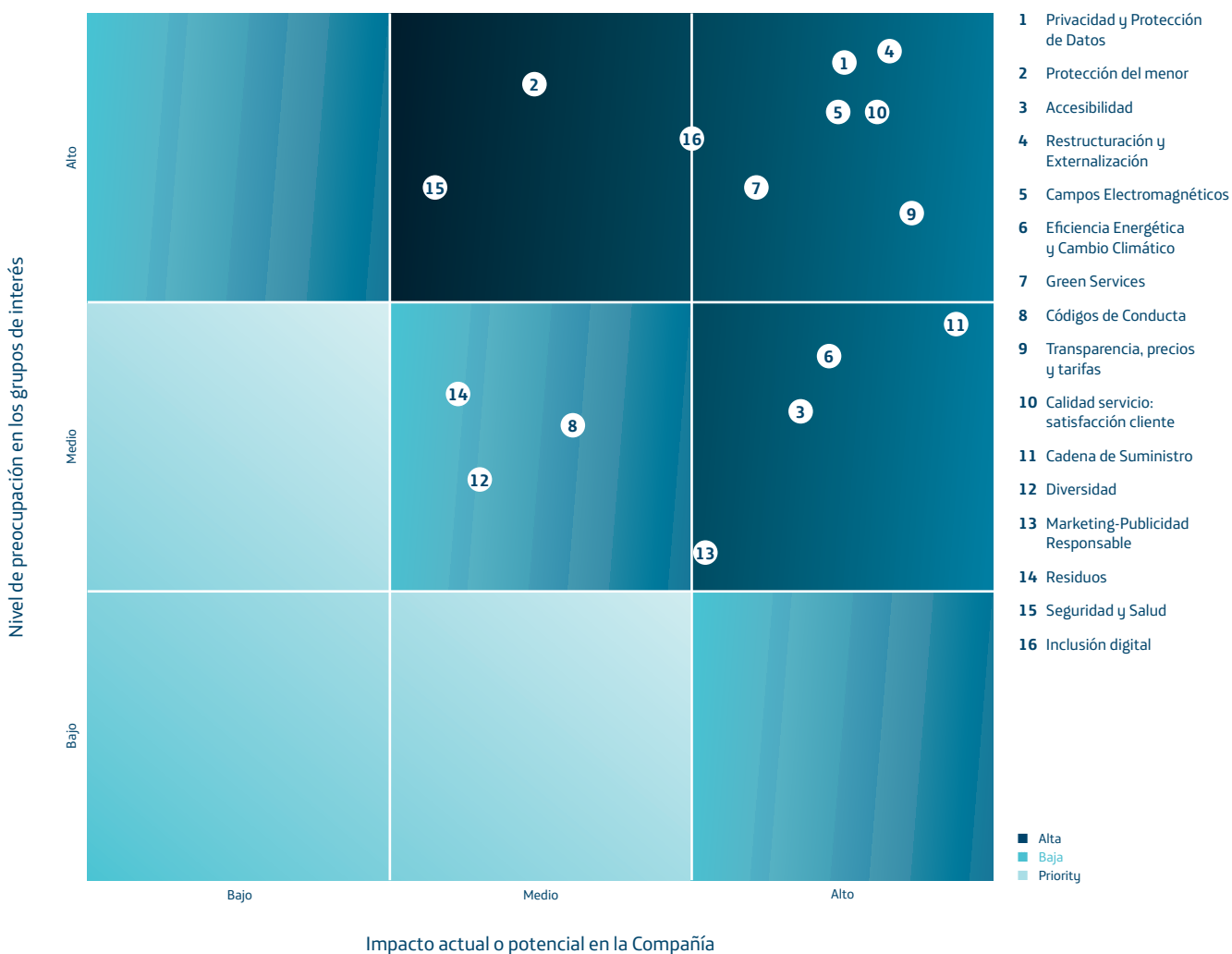
El ejercicio de priorización se efectuó con las unidades responsables de la gestión de los asuntos materiales inicialmente identificados. Además se aplicó un filtro de análisis de riesgo país, consistente en la evaluación del impacto en la estrategia y en la reputación.

Los resultados obtenidos han confirmado la importancia para nosotros de aspectos como la privacidad y protección de datos, protección del menor, cadena de suministro, inclusión digital, eficiencia energética y cambio climático, calidad de servicio...etc.

Estos resultados también han reflejado un aumento en la preocupación de nuestros grupos de interés de temas que tienen un alto impacto en nuestra estrategia: campos electromagnéticos, *green services*, externalización y reestructuración, seguridad y salud.

En la matriz de materialidad que se muestra aparecen los temas con un impacto medio-alto tras el análisis realizado. El desarrollo de estos temas forman parte de lo que hemos denominado bloque 2 del Informe de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 (disponible en [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010))

### Matriz de materialidad



Telefónica cuenta con una serie de indicadores que muestran su comportamiento económico, social y medioambiental

### Impacto Económico

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% var. Ejercicio anterior
Ingresos Grupo Telefónica	Mill.€	60.737	56.731	57.946	7,1
Capitalización bursátil	Mill.€	77.588	89.089	74.574	-12,9
Inversión en innovación tecnológica	Mill.€	4.814	4.291	4.614	12,2
Pagos a Administraciones Públicas <sup>1</sup>	Mill.€	12.894	11.743	10.336	9,8
Pagos a empleados <sup>2</sup>	Mill.€	8.409	6.775	6.767	24,0
Inversiones en infraestructuras	Mill.€	10.844	7.064	8.401	53,5
Volumen compras adjudicadas <sup>3</sup>	Mill.€	26.858	22.802	25.926	17,8

### Impacto Social

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% var. Ejercicio anterior
Total inversión social (LBG) <sup>4</sup>	Miles de euros	131.959	108.471	113.181	21,6
Número beneficiarios Fundación Telefónica	Miles	37.432	56.339	40.248	-33,6
Beneficiarios Programa Proniño	Miles	211.349	163.900	107.602	28,9

### Derechos Humanos

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% var. Ejercicio anterior
Empleados formados en Principios de Actuación	%	59,7	57,0	49,0	4,7
Valor monetario de las multas por incumplimientos de las normativas de privacidad de datos <sup>5</sup>	Euros	2.132.321	3.832.652	1.064.000	-44,4

### Estándares laborales

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% var. Ejercicio anterior
Nº de total de auditorías realizadas en proveedores de riesgo	Unidades	1.163	840	55	385
Índice global de satisfacción cliente	Unidades	7,13	6,98	6,92	2,2
Número total de empleados	Unidades	285.106	257.426	257.035	10,8
Empleados con convenio negociado <sup>6</sup>	%	74,9	72,6	56,9	3,2
Gastos totales de formación en el ejercicio	Miles de euros	56.457	63.300	64.514	-10,8
Horas totales de formación	Miles de horas	12.289	11.218	10.758	9,5
Mujeres	%	51,5	50,1	49	2,8
Mujeres directivas <sup>7</sup>	%	16,8	15,6 <sup>7</sup>	16,6	7,7
Número de personas con discapacidad	Unidades	1.610	1.420	1.542	13,4
Número de incidentes de discriminación investigados Oficina PdA	Unidades	0	0	15	0

1 La diferencia con el pago a Administraciones Públicas publicado en la página 32 de este informe se explica por el criterio de pagos utilizado en la página 32, mientras que aquí se refleja el resultado contable.

2 Los pagos a empleados incluyen las aportaciones a la Seguridad Social.

3 No incluye los pagos por interconexión.

4 Inversión social de acuerdo a la metodología internacional de London Benchmarking Group (LBG).

5 El importe de las multas corresponde a España, Alemania, Colombia y República Checa en su totalidad por informaciones en materia de privacidad y protección de datos.

6 Porcentaje de empleados con convenio colectivo, donde ese convenio es negociado a través de sindicatos (gremios, representantes de trabajadores ...).

7 Datos adaptados para hacer posible la comparación con la información de 2010, tras la homogeneización de las fuentes de información.



## Medio Ambiente

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% var. Ejercicio anterior
<b>Despliegue de red</b>					
Gastos estudios de impacto ambiental para el despliegue de la red	Miles de Euros	204	451	761	-54,8
Estaciones base en infraestructura compartida	Unidades	26.781	25.205	17.594	6,3
Inversión adecuaciones Impacto visual	Miles de Euros	975	3.030	3.008	-67,8
Mediciones de campos electromagnéticos	Unidades	14.502	16.884	5.865	-14,1
Gasto e inversión en mediciones de campos electromagnéticos	Miles de Euros	982	822	2.209	19,5
Inversión adecuaciones Impacto Acústico	Miles de Euros	630	1.245	3.070	-49,4
Gasto e inversión en medio ambiente.	Miles de Euros	17.030	24.035	20.089	-29,1
<b>Ecoeficiencia</b>					
Total consumo de Papel Blanco (incluidas facturas)	t	14.444	16.972	16.281	-14,9
Total consumo de Papel Reciclado	t	530	651	683	-18,6
Consumo de Agua	Metros cúbicos	4.010.588	4.470.468	4.871.780	-10,3
Residuos aparatos eléctricos y electrónicos de redes	t	2.485	1.978	2.071	25,6
Residuos de baterías	t	1.870	2.681	2.110	-30,2
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes)	t	1.614	1.811	1.632	-10,9
Cantidad de residuos totales que son reciclados	t	4.155	3.478	n.d	-19,5
Residuos de aceites	miles litros	458	466	112	-1,7
Reutilización de equipos electricos o electrónicos	Unidades	1.825.754	1.337.403	1.512.892	36,5
Volumen combustible derramado	Metros cúbicos	43	76	5	-43,4
<b>Energía y CO<sub>2</sub><sup>8</sup></b>					
<b>Alcance 1</b>					
Consumo combustible flota (gasóleo y gasolina)	Miles de litros	35.248	24.911	27.646	41
Consumo gas natural operaciones	Metros cúbicos	420.866	444.283	471.453	-5,3
Consumo gas natural oficinas	Metros cúbicos	6.261.916	6.237.141	8.190.277	-0,4
Consumo diesel operaciones	Miles de litros	17.372	13.140	14.418	32
Consumo diesel oficinas	Miles de litros	1.191	1.195	588	-0,3
Emisiones directas	t CO <sub>2</sub> eq <sup>9</sup>	149.761	114.839	127.755	30
<b>Alcance 2</b>					
Consumo eléctrico edificios oficina	MWh	821.581	775.764	802.853	6
Consumo eléctrico edificios operación	MWh	5.546.827	4.296.489	3.959.408	29
Emisiones indirectas	t CO <sub>2</sub> eq <sup>9</sup>	1.776.944	1.674.531	1.566.336	6
<b>Alcance 3</b>					
Viajes por trabajo en avión	Unidades	125.927	111.231	72.338	13
Viajes por trabajo en tren	Unidades	75.779	55.851	45.525	36
Viajes por trabajo en coche	Unidades	33.444	18.570	13.695	80
Otras emisiones indirectas	t CO <sub>2</sub> eq <sup>9</sup>	63.368	61.877	31.306	2
Emisiones evitadas <sup>10</sup>	t CO <sub>2</sub> eq <sup>9</sup>	245.238	222.879	189.747	10
Emisiones Totales	t CO <sub>2</sub> eq <sup>9</sup>	1.990.072	1.851.247	1.725.397	7

## Anticorrupción

	Unidad de medida	2010	2009	2008	% var. Ejercicio anterior
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	7	8	0 <sup>11</sup>	-12,50
Número de incidentes de corrupcion investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	5	13	1	-61,54

8 Datos de energía 2009 verificados en 2010. Datos energía y emisiones 2010 en proceso de verificación, incluyen datos de Vivo y TIWS.

9 El inventario en los tres años incluye t CO<sub>2</sub>eq, CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> y N<sub>2</sub>O.

10 Emisiones evitadas gracias a la generación y compra de energía renovable.

11 Se han introducido cambios en la definición del indicador en 2009, por lo que los datos del 2008 y 2009 no son comparables.

## Telefónica es un motor de desarrollo económico, tecnológico y social en los países donde operamos

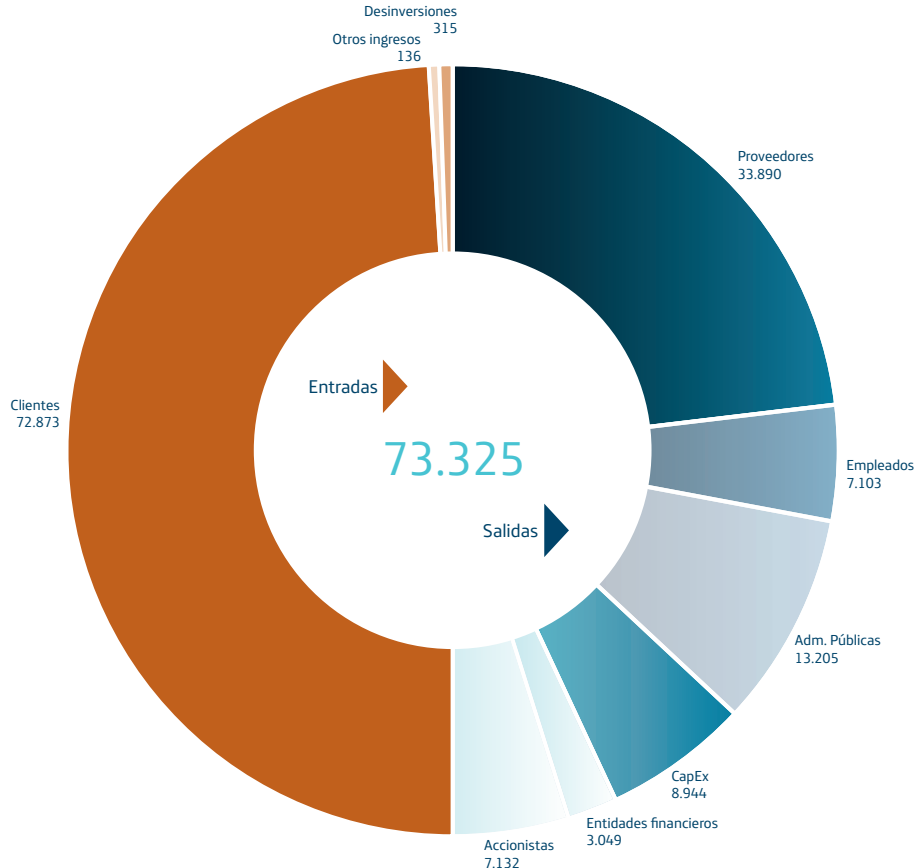
En 2010  
Telefónica creó  
riqueza por valor  
de 73.325 millones  
de euros

Durante 2010, Telefónica incrementó su papel como motor de progreso de las sociedades en las que está presente, al aumentar en un 8,3% el tamaño de su participación en la economía global.

El aumento respecto al año anterior, tanto de sus ingresos procedentes de clientes como aquellos derivados de desinversiones y de otros conceptos, permitió a la Compañía incrementar sus pagos a todos sus stakeholders: empleados (+10%), accionistas (+23%), proveedores (+10%) y administraciones públicas (+10%), así como destinar más recursos a las

inversiones que garantizarán el futuro de la Compañía (+18%). Destaca la disminución de salidas a entidades financieras (-41% respecto a 2009) como consecuencia, principalmente, de un mejor comportamiento de las diferencias por tipo de cambio.

El incremento de las entradas en 2010 se debió a la elevada diversificación de nuestra oferta comercial. Destaca el aumento de los ingresos en Latinoamérica y Europa, así como el fuerte avance de los ingresos por datos móviles en todos sus mercados.



Notas:  
 Todos los datos en millones de euros.  
 La información de este gráfico está calculada con criterio de pagos y toma en cuenta el perímetro de consolidación contable auditado en los estados financieros de Telefónica. Esto es, incluyen todas las partidas de entradas y salidas de Hansenet desde febrero de 2010, de Jajah desde enero de 2010, de Tuenti desde agosto de 2010 y del 100% de Vivo desde octubre de 2010, y excluyen los de Telyco Marruecos desde enero de 2010.

## Contribución al progreso

		Impacto económico	Ingresos/PIB	Magnitudes	
España	Ingresos		1,8%	Empleados	54.879
	Pagos			proveedores adjudicatarios	2.877
				% de compras locales	87,4%
				Accesos (miles)	47.591
Alemania	Ingresos		0,2%	Empleados	5.297
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.832
				% de compras locales	64,2%
				Accesos (miles)	23.074
Argentina	Ingresos		1,2%	Empleados	24.322
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.431
				% de compras locales	77,0%
				Accesos (miles)	22.289
Brasil	Ingresos		0,8%	Empleados	101.920
	Pagos			proveedores adjudicatarios	3.733
				% de compras locales	99,1%
				Accesos (miles)	75.954
Chile	Ingresos		1,4%	Empleados	10.301
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.443
				% de compras locales	76,2%
				Accesos (miles)	11.916
Colombia	Ingresos		0,7%	Empleados	7.412
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.016
				% de compras locales	69,7%
				Accesos (miles)	12.354
Ecuador	Ingresos		0,8%	Empleados	1.160
	Pagos			proveedores adjudicatarios	422
				% de compras locales	60,5%
				Accesos (miles)	4.315
El Salvador	Ingresos		0,6%	Empleados	243
	Pagos			proveedores adjudicatarios	314
				% de compras locales	45,3%
Guatemala	Ingresos		0,6%	Empleados	4.870
	Pagos			proveedores adjudicatarios	375
				% de compras locales	47,2%
Irlanda	Ingresos		0,5%	Empleados	1.185
	Pagos			proveedores adjudicatarios	548
				% de compras locales	87,6%
				Accesos (miles)	1.696
México	Ingresos		0,3%	Empleados	22.547
	Pagos			proveedores adjudicatarios	760
				% de compras locales	88,1%
				Accesos (miles)	20.227
Nicaragua	Ingresos		2,2%	Empleados	353
	Pagos			proveedores adjudicatarios	232
				% de compras locales	39,7%
Panamá	Ingresos		0,8%	Empleados	432
	Pagos			proveedores adjudicatarios	258
				% de compras locales	45,9%
Perú	Ingresos		1,7%	Empleados	17.401
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.792
				% de compras locales	78,3%
				Accesos (miles)	16.955
Reino Unido	Ingresos		0,4%	Empleados	11.845
	Pagos			proveedores adjudicatarios	1.870
				% de compras locales	67,4%
				Accesos (miles)	22.883
Rep Checa	Ingresos		1,4%	Empleados	8.316
	Pagos			proveedores adjudicatarios	167
				% de compras locales	88,6%
				Accesos (miles)	7.667
Uruguay	Ingresos		0,7%	Empleados	799
	Pagos			proveedores adjudicatarios	628
				% de compras locales	22,7%
				Accesos (miles)	1.709
Venezuela	Ingresos		1,1%	Empleados	8.486
	Pagos			proveedores adjudicatarios	972
				% de compras locales	95,6%
				Accesos (miles)	10.550

■ Ingresos de Telefónica ■ Aprovechamientos ■ Salarios ■ Aportaciones fiscales ■ Inversión

### Notas:

Todos los datos económicos en millones de euros.

**Ingresos, salarios e inversión:** consolidados contables auditados en los estados financieros de Telefónica. Esto es, incluyen los precedentes de Hansenet desde febrero de 2010, de Jajah desde enero de 2010, de Tuenti desde agosto de 2010 y del 100% de Vivo desde octubre de 2010, y excluyen los de Telyco Marruecos desde enero de 2010. Inversión incluye coste de licencias en México y Alemania.

**PIB:** estimado para cada país por Informe del World Economic Outlook (WEO) de abril 2011.

**Empleados:** empleados directos de Telefónica en cada país. En el caso de Brasil sólo se incluye el 50% de Vivo para mantener la coherencia y la comparabilidad con los datos de gestión que contiene esta Memoria en el capítulo referente a los profesionales de Telefónica. Con el mismo objetivo de comparabilidad y coherencia, los datos de empleados en Alemania no contienen aquellos procedentes de Hansenet.

**Proveedores:** número total de proveedores adjudicados en cada país. El porcentaje representa la proporción del volumen de compras adjudicado localmente.

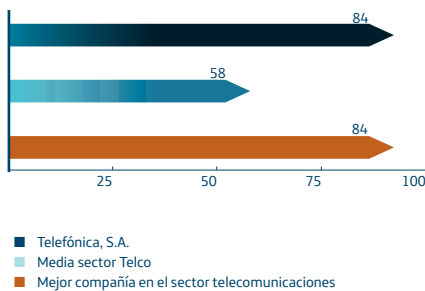
**Accesos:** número de accesos consolidados por Telefónica.

## Líder en el supersector de las telecomunicaciones en 2010, con una puntuación de 84 sobre 100

### Ranking de Sostenibilidad en DJSI



#### Puntuación total



### Certificado FTSE4Good



En 2010, por segundo año consecutivo, volvemos a liderar el principal índice de sostenibilidad y responsabilidad corporativa del mundo, el Dow Jones Sustainability Index (DJSI) en el denominado "supersector de las telecomunicaciones". Si alcanzar el liderazgo en 2009 fue un éxito, repetirlo en 2010 ha sido más relevante, ya que consolidar esta posición nos confirma en nuestra estrategia.

En su revisión anual, la agencia de rating Sustainable Asset Management (SAM) nos ha valorado con una puntuación de 84 sobre 100, lo que supone 26 puntos porcentuales más que la media del sector, teniendo en cuenta aspectos económicos, medioambientales y sociales. En 2010 hemos sido reconocidos como la empresa con mejores prácticas en siete aspectos clave: gestión de riesgos y de crisis; proveedores; políticas ambientales; desarrollo de capital humano; impacto de los servicios de telecomunicaciones; acción social y compromiso con grupos de interés o stakeholders engagement.

En la **dimensión económica**, hemos recibido una valoración de 83 puntos, lo que representa 23 puntos porcentuales más que la media del sector. En este bloque, el índice contempla aspectos relativos a la gestión de relación con el cliente; privacidad; gestión de riesgos; gobierno corporativo; Principios de Actuación y anticorrupción y gestión de marca. Como novedad este año, el DJSI ha incluido la gestión de la innovación, que contempla la innovación ambiental y la social.

En lo que respecta a la **dimensión medio ambiental**, la valoración ha sido de 73 puntos, 21 puntos por encima de la media. Esta dimensión contempla aspectos de política ambiental, ecoeficiencia, información

ambiental y cambio climático. Nuestra mejora principal este año, y donde ha logrado la mayor puntuación del sector se ha producido en la gestión ambiental, gracias al Sistema de Gestión Ambiental Global y las nuevas certificaciones ISO 14001 del negocio móvil en Argentina, la actividad de telefonía fija en Perú y distrito C, nuestra sede en Madrid, de modo que más del 50% de nuestras son empresas certificadas.

Por último, en la **dimensión social**, hemos logrado 90 puntos, la valoración más alta del sector, 32 puntos por encima de la media, teniendo en cuenta la evaluación de indicadores laborales; desempeño en materia de desarrollo del capital humano; retención del talento; inclusión digital; impacto de los servicios de telecomunicaciones; acción social; información social; compromiso con los grupos de interés (stakeholders engagement), responsabilidad en la cadena de suministro y como novedad en este año, la salud y la seguridad laboral. Es de destacar que la valoración que hemos obtenido en Telefónica en este nuevo aspecto es de 32 puntos más que la media del sector.

Además, Telefónica ha renovado su presencia en el FTSE4Good, índice de inversión responsable que busca empresas que gestionan su negocio pensando en el largo plazo y la sostenibilidad.

Por otra parte, FTSE4Good destacó especialmente algunos aspectos de la gestión de nuestra Compañía: Derechos Humanos, reporting, medio ambiente, sociedad y sistema de gestión de Principios de Actuación. En la actualidad, el índice está formado por 720 empresas, con una capitalización bursatil conjunta de 13,14 billones de dólares.



## Revisión Independiente

*Un mensaje de Ernst & Young*

Por encargo de la Comisión de Auditoría y Control, realizamos la revisión del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 de Telefónica, S.A. El Informe consta de dos partes: el presente documento impreso y la versión online completa del mismo, que estará disponible en [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010).

La preparación del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010 de Telefónica, S.A., así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Órganos de Gobierno y la Dirección de Telefónica, que han preparado dicho informe en base a:

- Los principios e indicadores establecidos en la guía de referencia G3 del Global Reporting Initiative (GRI) para el perímetro global de Telefónica.
- Los principios recogidos en la guía AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability) para las actividades desarrolladas por Telefónica en España, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Brasil, México, Venezuela, Ecuador, Panamá, Nicaragua, Guatemala, El Salvador, Uruguay, Reino Unido y República Checa.

Adicionalmente, Telefónica nos ha encargado la revisión de sus informes anuales de responsabilidad corporativa 2010 preparados a nivel local en España, Argentina, Colombia, Chile, Perú, Brasil, México, Venezuela, Ecuador, Panamá, Nicaragua, Guatemala, El Salvador, Uruguay, Reino Unido y Alemania. Dichos informes se publicarán en los próximos meses y estarán disponibles en la página [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010).

### **Alcance de los trabajos**

Nuestro trabajo consiste en:

- **Revisión del cumplimiento de los estándares del GRI**
  1. La adecuación de la estructura y contenido del Informe a los principios y directrices establecidos en la Guía G3.
  2. La adecuada trazabilidad de la información y los datos correspondientes a los indicadores centrales y adicionales y del Suplemento sectorial de Telecomunicaciones, así como del criterio seguido para su consideración, en su caso, como no aplicables, con el alcance determinado en nuestro Informe de Revisión Independiente.
- **Revisión bajo la consideración de la norma AA1000AS**

Los procedimientos de revisión se han desarrollado para valorar, en el perímetro seguido por el Grupo Telefónica, que el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad se adecua a los siguientes principios:

1. **Inclusividad:** referido a la implicación y requerimientos de los grupos de interés en la determinación de los contenidos a incluir.
2. **Relevancia:** referido a la inclusión de los aspectos materiales y significativos en materia de sostenibilidad para la compañía y sus grupos de interés.
3. **Capacidad de respuesta:** referido a la determinación de los objetivos y respuesta a las expectativas de los grupos de interés y de la adecuada y oportuna comunicación de los planes dirigidos a ellos.

Asimismo, se han considerado las directrices establecidas en la norma ISAE 3000 (Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) aplicable para la realización de estas revisiones y la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Los procedimientos de revisión han incluido, fundamentalmente, la realización de entrevistas con directivos de las áreas corporativas y de los países incluidos en nuestro alcance, revisión de información relevante del Grupo y de noticias de prensa, revisión de los procesos de recopilación de información y comprobación de la trazabilidad de los datos, en base a pruebas selectivas, para las informaciones reportadas en relación a cada uno de los indicadores.

### **Nuestra Independencia**

Las políticas de independencia de Ernst & Young son de aplicación a la Firma, socios y sus profesionales. Estas políticas prohíben cualquier interés financiero o conflicto de interés en nuestros clientes que pudieran comprometer nuestra independencia. Cada año, los socios y el personal son requeridos para confirmar el cumplimiento de las políticas de la Firma. Las normas de independencia de Ernst & Young exceden, en algunos apartados, los requerimientos del IFAC (Internacional Federation of Accountants).

Nuestro Informe de Revisión Independiente contiene el alcance del trabajo, los criterios de revisión, los procedimientos realizados, nuestra independencia, así como las conclusiones y recomendaciones identificadas como resultado de nuestro trabajo. Dicho Informe estará disponible en [www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/rcysost2010).

ERNST & YOUNG, S.L.

Madrid a 18 de mayo de 2011

Telefónica, S.A.  
Informe Anual de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad 2010

El presente Informe está disponible en el sitio web de Telefónica en Internet: [www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)

Los accionistas pueden solicitar también ejemplares de este Informe a la Oficina del Accionista a través del teléfono gratuito 900 111 004 (para España), o por correo electrónico a: [accion.telefonica@telefonica.es](mailto:accion.telefonica@telefonica.es)

Asimismo se encuentra a disposición de los accionistas y el público en general la información exigida por la legislación vigente.

**Publicación:**

Secretaría General Técnica de la Presidencia

**Diseño y Maquetación:**

IMAGIA*officina*.es

**Impresión:**

Egraf S.A.

**Fecha de edición:**

Mayo 2011

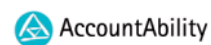
**Depósito Legal:**

XXXXXXXX



Este documento ha sido impreso en papel con certificación medioambiental FSC.





*Telefonica*

[www.telefonica.com](http://www.telefonica.com)  
[www.rcysostenibilidad.telefonica.com](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com)  
[www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs](http://www.rcysostenibilidad.telefonica.com/blogs)  
[www.twitter.com/rcysost](http://www.twitter.com/rcysost)