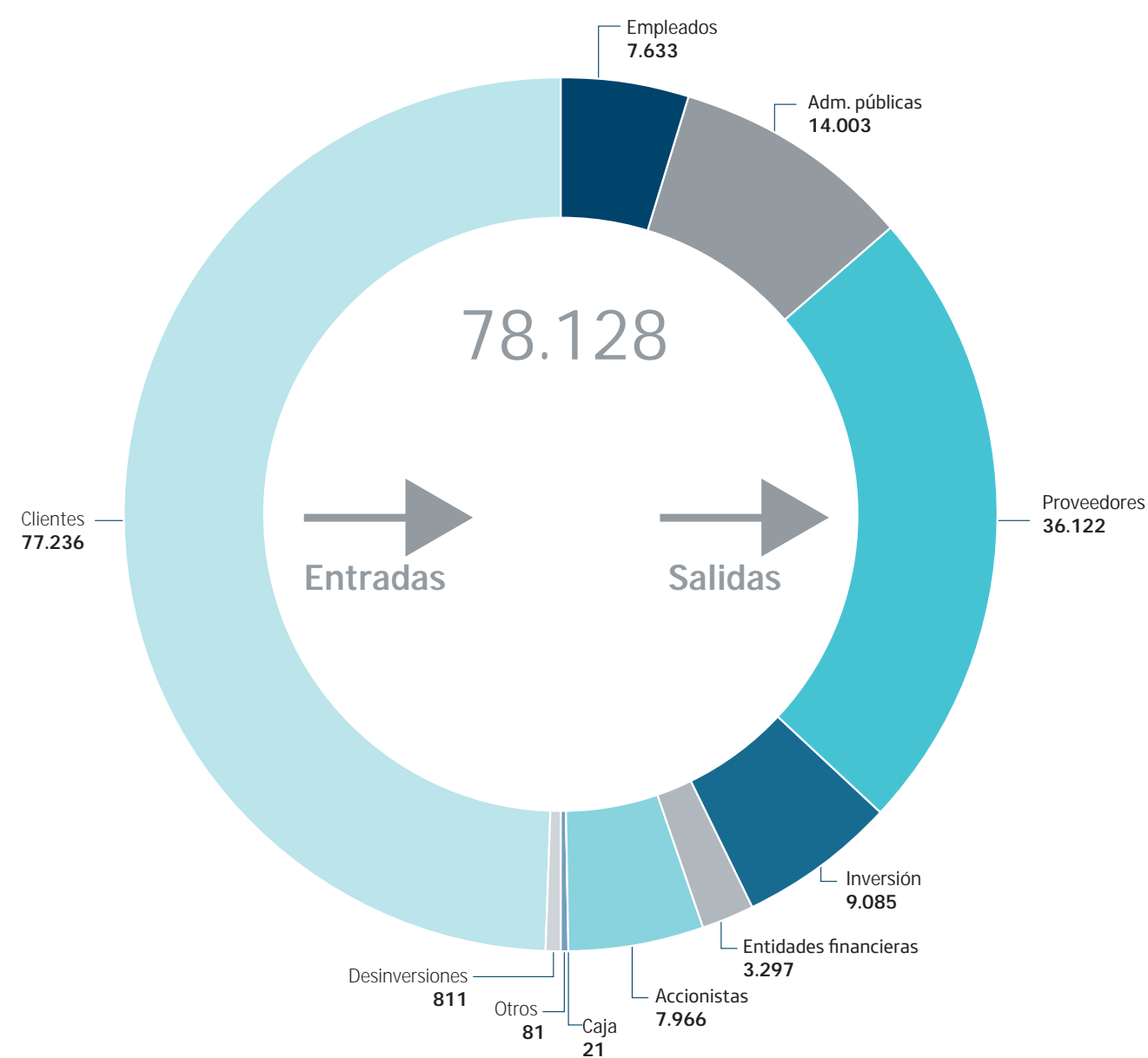


## Motor de progreso

Durante 2011, a pesar de las dificultades macroeconómicas, Telefónica incrementó su papel como motor de progreso de las sociedades en las que estamos presentes en un 8,3% contribuyendo así al desarrollo económico, social y tecnológico de las comunidades. El aumento de las entradas respecto al año anterior permitió a la Compañía incrementar los recursos de todos nuestros

stakeholders: empleados (+7,5%), accionistas (+11,7%), proveedores (+6,6%), entidades financieras (8,1%) y administraciones públicas (+6,0%), así como aumentar la inversión (+1,6%). Además, 140 millones de euros fueron destinados a inversiones en la comunidad, lo que supone un 0,18% de todo lo ingresado en el periodo.



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.  
 Los salarios de empleados no coinciden con los incluidos en la tabla de indicadores, donde aparecen notas de pagos a la Seguridad Social.

## Indicadores

Dimensión económica		2009	2010	2011	%Var
Ingresos de Telefónica	Mill. Euros	56.731	60.737	62.837	3,5
Innovación tecnológica	Mill. Euros	4.291	4.814	5.091	5,8
Aportaciones fiscales <sup>(1)</sup>	Mill. Euros	11.744	12.894	13.768	6,8
Gastos salariales totales	Mill. Euros	6.775	8.409	11.080	31,8
Inversión en infraestructuras <sup>(1)</sup>	Mill. Euros	7.064	10.844	10.224	-5,7
Volumen de compras adjudicado	Mill. Euros	23.048	26.828	27.295	1,7
Inversión en I+D	Mill. Euros	693	797	983	23,3
Proveedores locales	%	79,3	87,5	90,2	3,1
Número de empleados despedidos por incumplimiento de los Principios de Actuación	Unidades	8	7	5	-28,6
Número de incidentes de corrupción investigados por la Oficina de Principios de Actuación	Unidades	13	5	2	-60,0
Empleados formados en Principios de Actuación	%	57,0	59,7	48,4	-19,0
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	840	1.163	1.773	52,5

Dimensión social		2009	2010	2011	%Var
Plantilla total física	Personas	257.426	285.106	291.027	2,1
Plantilla fija	Personas	213.525	231.124	238.783	3,3
Índice de absentismo <sup>(2)</sup>	Días	6.046	5.560	4.436	-20,2
Número de horas de formación	Miles de horas	11.218	13.052	17.438	33,6
Mujeres en plantilla	%	50,1%	51,5%	53,9%	4,6
Mujeres directivas	%	15,6%	16,8%	19,1	13,7
Número de personas con discapacidad	Personas	1.420	1.610	1.568	-2,6
Total inversión social (LBG)	Miles de Euros	108.471	131.959	143.259	8,6
Horas de voluntariado	Horas	126.122	109.796	112.943	2,9

Dimensión ambiental		2009	2010	2011	%Var
<b>Consumo de recursos</b>					
Total consumo de papel blanco (incluidas facturas)	Toneladas	16.941	14.720	13.171	-10,5
Total consumo de papel reciclado	Toneladas	637	523	492	-5,9
Número de clientes con factura electrónica	Miles	12.597	10.338	29.618	186,5
Consumo de agua	Metros cúbicos	4.436.869	4.004.086	3.927.601	-1,9

Residuos		2009	2010	2011	%Var
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Operaciones)	Toneladas	1.571	2.048	2.180	6,5
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (Clientes)	Toneladas	1.895	1.644	1.702	3,5
Residuos de equipos eléctricos y electrónicos que son enviados a reciclaje	Toneladas	3.462	4.056	3.998	-1,4

Energía <sup>(3)</sup>		2009	2010	2011	%Var
Consumo total combustible <sup>(3)</sup>	Miles de litros	39.441	45.371	39.555	-12,8
Consumo gas natural operaciones y oficinas	Nm3	6.637.096	6.623.162	5.413.698	-18,3
Consumo eléctrico total <sup>(4)</sup>	MWh	5.828.832	5.853.842	5.987.248	2,3
Generación y compra de energía renovable	MWh	493.678	674.772	740.596	9,8

Emisiones de GEI <sup>(5)</sup>		2009	2010	2011	%Var
Emisiones directas (Alcance 1)	tCO2eq	114.604	125.511	110.878	-11,7
Emisiones indirectas (Alcance 2)	tCO2eq	1.564.194	1.604.103	1.612.373	0,5

<sup>(1)</sup> Esta cifra difiere de la publicada en el apartado Motor de Progreso por expresarse aquí bajo el criterio de devengo contable y no bajo el criterio de caja.  
<sup>(2)</sup> Tasa de Absentismo (AR) AR: (nº total de días perdidos, por incapacidad, durante el período / nº total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo período) x 200.000.  
<sup>(3)</sup> Consumo total de operaciones, oficinas y flotas, tanto en gasolina, diesel, etanol y biodiesel.  
<sup>(4)</sup> Incluye consumo de operaciones y oficinas.  
<sup>(5)</sup> Datos de energía y emisiones 2010 verificados en 2011. Datos de energía y emisiones 2011 en proceso de verificación.

## 2011 Informe de Sostenibilidad Corporativa Resumen ejecutivo

Juntos para transformar ... el desarrollo



## La visión de la Compañía



Estimad@s amig@s:

Dentro del ADN de Telefónica está nuestra vocación de convertirnos en un aliado estratégico para el desarrollo tecnológico, económico y social de las sociedades en las que estamos presentes. Estamos convencidos de que nuestro sector está en el centro de la solución de los principales temas del planeta: allí donde hay TIC, se incrementa la productividad, se mejora la educación, se reducen los costes sanitarios y de la energía, y se impulsa la inclusión. En otras palabras: allí donde hay TIC, hay desarrollo.

Y en Telefónica, como compañía líder de Telecomunicaciones, queremos contribuir a ese desarrollo con dos líneas de trabajo. Con la primera, impulsamos la Sostenibilidad Corporativa, entendida como una estrategia basada en la creación de valor a largo plazo mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, social y ambiental (en línea con el concepto definido por el Dow Jones Sustainability Index)<sup>1</sup>. Con la segunda, a través de Fundación Telefónica, promovemos la acción social y cultural, especialmente a través de programas educativos para erradicar el trabajo infantil y para facilitar el acceso al conocimiento y la aplicación de las TIC<sup>2</sup>.

En este documento, Ud. encontrará un resumen ejecutivo de nuestra actividad en 2011, resumen que hemos realizado atendiendo a las tres dimensiones básicas de la Sostenibilidad: Dimensión económica (cadena de suministro, códigos de conducta, protección de menores, y privacidad); Dimensión social (clima y compromiso, seguridad y salud, diversidad, inclusión digital y proyectos sociales); y Dimensión ambiental (eficiencia energética y servicios green).

Estamos firmemente convencidos de que nuestra compañía puede ser un motor de desarrollo y progreso de las sociedades y países en los que trabajamos. Nuestro reto es hacerlo cada día un poco mejor.

*César Alierta*  
 César Alierta  
 Presidente de Telefónica

<sup>1</sup> El Informe de Sostenibilidad Corporativa está disponible en: <http://www.sostenibilidad.telefonica.com/es/>  
<sup>2</sup> El Informe de Fundación Telefónica está disponible en: [http://www.fundacion.telefonica.com/es/conocenos/informe\\_anual/index.htm](http://www.fundacion.telefonica.com/es/conocenos/informe_anual/index.htm)

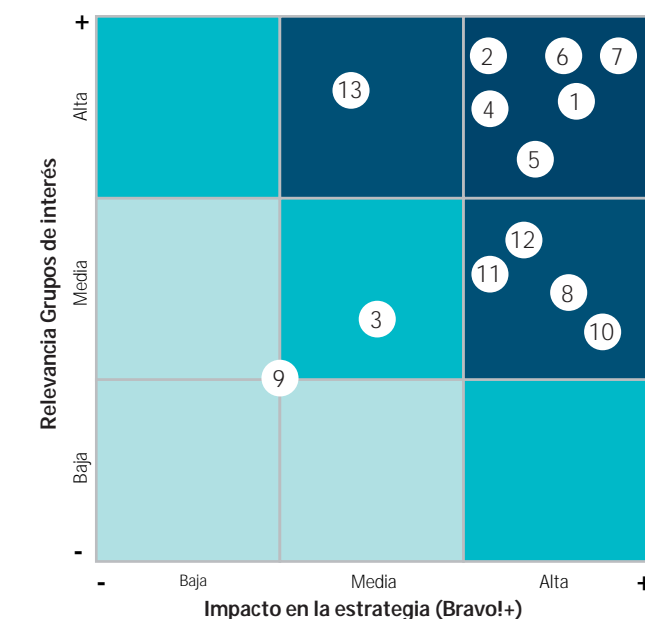
## La sostenibilidad en Telefónica

Durante 2011, continuamos avanzando en nuestro enfoque de sostenibilidad, en línea con el principal índice de inversión responsable, 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".

La sostenibilidad es un activo intangible fundamental para la creación de valor. Esto se pone de manifiesto a través de la transparencia y la competitividad. La transparencia nos permite generar confianza en los mercados y, en general, entre nuestros grupos de interés. La competitividad de la empresa mejora gracias a la optimización de los costes y el incremento de los ingresos que se produce mediante 13 proyectos clave vinculados a la sostenibilidad desde una doble perspectiva de gestión del riesgo y la oportunidad.

Por todo ello, este año hemos evolucionado a un modelo de reporte bajo la perspectiva de la triple cuenta de resultados –dimensión económica, social y ambiental–, dando respuesta de forma integrada al DJSI y GRI A+, y verificado externamente bajo el criterio de la AA1000.

### Matriz de materialidad <sup>(\*)</sup>



- 1 Protección de Datos y Privacidad
- 2 Buen uso de internet por los niños y jóvenes
- 3 Campos electromagnéticos
- 4 Green TIC
- 5 Código de Conducta
- 6 Transparencia
- 7 Calidad de Servicio
- 8 Cadena de Suministro
- 9 Diversidad
- 10 Marketing Responsable
- 11 Inclusión Digital
- 12 Accesibilidad
- 13 Gestión Ambiental

\* Encuesta sobre aspectos materiales para grupos expertos (334 cuestionarios completados).

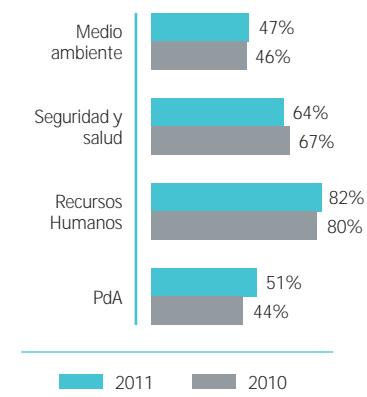


## Dimensión económica

Telefónica es un motor de desarrollo sostenible en todas las comunidades en las que opera gracias a su código de conducta, su gobierno corporativo y su gestión de crisis y riesgos globales y sectoriales.

### Responsabilidad en la Cadena de Suministro

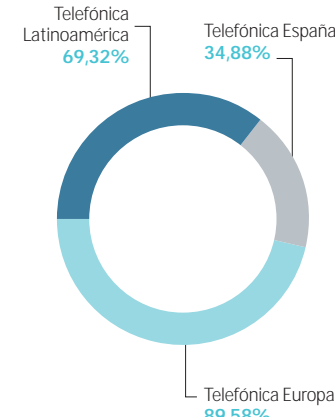
Nivel de cumplimiento observado (auditorías *check-list* global)



Realizamos periódicamente evaluaciones del nivel de riesgo de nuestros proveedores, conforme al producto y servicio que nos prestan, con el fin de definir una estrategia acorde al riesgo detectado. En este sentido, durante 2011, realizamos 1.773 auditorías a proveedores de riesgo. Además, avanzamos en el uso del *check-list* global con 63 auditorías in situ, un 70% más que el plan anual de auditorías en 2010.

### Código de Conducta

Empleados formados en Principios de Actuación



Durante el año 2011, en Telefónica continuamos trasladando a nuestros empleados los Principios de Actuación a través del curso *online*. El objetivo de esta actividad formativa es dar a conocer a todos los empleados el Código de Conducta de la Compañía y reflexionar sobre la importancia de contar con unos estándares que les ayuden en el desarrollo de su actividad diaria. A diciembre de 2011, habían recibido formación más de 56.000 empleados<sup>(1)</sup>, lo que supone un 48,36% del total de la plantilla.

<sup>1</sup> Cambio de perímetro, solo incluye operaciones fijas y móviles.

### Buen uso de Internet por niños y jóvenes

Telefónica y otras 27 empresas del sector de las TIC, junto con Neelie Kroes, Comisaria de la Unión Europea para la Agenda Digital, promovimos la CEO Coalition en 2011.

Esta iniciativa es un llamamiento al compromiso de los CEOs de las principales empresas de la industria para promover actividades encaminadas a favorecer un mejor uso de Internet por los niños, y alcanzar cada uno de los objetivos fijados por la CE.

Esta colaboración conjunta facilitará la búsqueda de soluciones que requieran la intervención de las distintas partes de la cadena de valor, reforzará proyectos que ya están en curso y favorecerá la innovación en productos y servicios.

### Protección de Datos y Privacidad

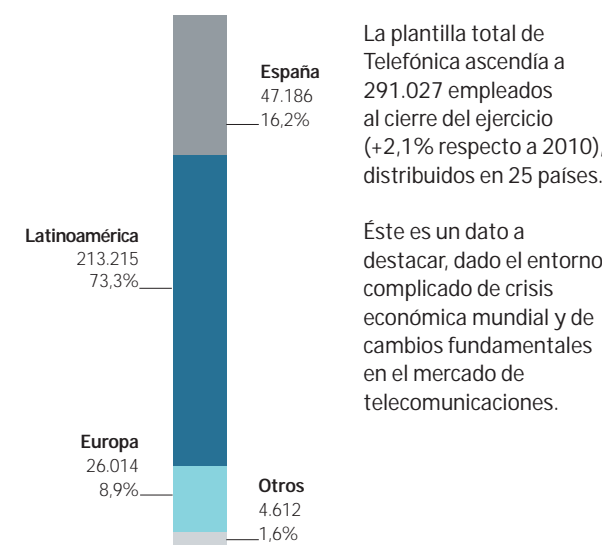
Dada la relevancia que los servicios digitales tienen para el futuro de la Compañía y el impacto positivo que las buenas prácticas en privacidad tendrán en el éxito de estos servicios, en 2011 aumentamos los esfuerzos con un incremento del 100% del número de auditorías y más de 30.000 personas formadas en protección de datos en todo el mundo.

Adicionalmente, lanzamos el proyecto de creación del Telefónica Privacy Center, como punto central de referencia en privacidad para la actuación de la Compañía en todas sus geografías e iniciamos el proceso de certificación ISO 27000 con la consecución del sello en el servicio de Internet Dedicado y Datos Fijos en Ecuador.

## Dimensión social

Nuestro éxito como Compañía depende del compromiso de todos los profesionales con los retos que nos esperan durante los próximos años.

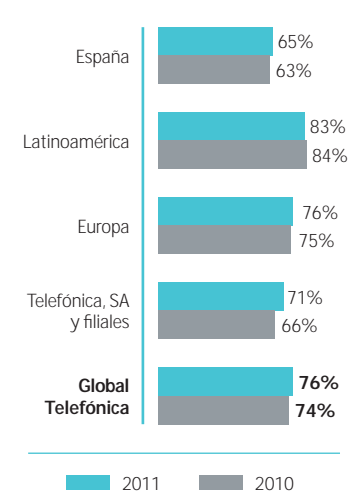
### Nuestros empleados



La plantilla total de Telefónica ascendía a 291.027 empleados al cierre del ejercicio (+2,1% respecto a 2010), distribuidos en 25 países.

Este es un dato a destacar, dado el entorno complicado de crisis económica mundial y de cambios fundamentales en el mercado de telecomunicaciones.

### Índice Global de Clima y Compromiso (ICC)



Más de 143.000 empleados respondieron a la encuesta global de clima y compromiso que se llevó a cabo en los últimos meses de 2011.

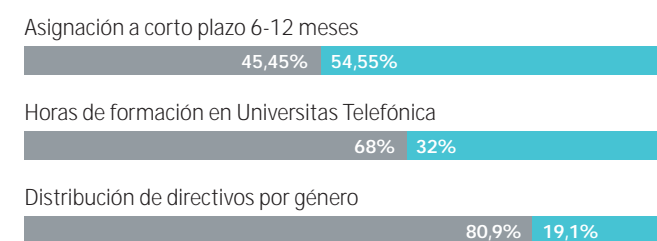
El Índice Global de Clima y Compromiso 2011 (ICC) fue del 76%, superándose en dos puntos el objetivo fijado de mantener el 74% logrado en 2010.

### Seguridad y Salud

	2010	2011
IR (Tasa de accidentes)	0,91	0,83
ODR (Tasa de enfermedades profesionales)	0,32	0,36
IDR (Tasa de días perdidos)	27,78	25,62
AR (Tasa de absentismo)	5.562,11	4.436,23

Durante 2011, continuamos con la labor de promover el asesoramiento en materia de seguridad, salud y bienestar a las operadoras de las diferentes regiones. Para ello celebramos en España el primer encuentro a nivel global de los responsables en seguridad y salud, donde impulsamos la Política Preventiva y sentamos las bases para un Sistema de Gestión Global de Seguridad y Salud, preparando para ello la implantación del proyecto Human Capital 2.0.

### Diversidad



En Telefónica creemos en nuestra fuerza de trabajo diversa como una verdadera palanca de generación de valor. La diferenciación, los distintos orígenes, experiencias y perspectivas que se integran en nuestra Compañía es una ventaja competitiva y uno de los pilares de nuestro éxito.

Nuestro objetivo es eliminar las barreras que pueden dificultar el acceso a las TIC, ya sean por razones geográficas, económicas, educacionales o debido a una discapacidad.

### Inclusión digital



#### Acceso a zonas remotas

1. ConectaRSE
2. Fono Ya
3. Compartel
4. Puentes de Comunicación

#### Inclusión económica

5. Empresarios Pymedia
6. Conexão Amazônica
7. Pescando con Redes
8. Intégrame
9. Conectados con mi país
10. Movistar Remesas

#### Discapacidad y Mayores

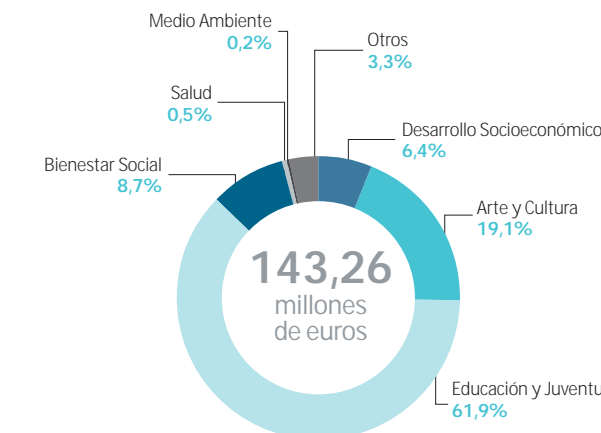
11. Plataforma LSE
12. Tienda Online (Videos Lengua de Signos)
13. Línea Atención Telefónica para personas sordas
14. "Gurús" sobre Accesibilidad

#### Educación

15. Aula 365
16. Ciberescuela
17. O2Learn

### Proyectos sociales

#### Distribución de la inversión



↳ **Fundación Telefónica** trabaja en programas propios de innovación social que utilizan las nuevas tecnologías y las redes colaborativas, dirigidos especialmente a niños y a jóvenes ([www.fundacion.telefonica.com](http://www.fundacion.telefonica.com))

↳ **ATAM** trabaja con el objetivo de prevenir la discapacidad y ofrecer el apoyo que permita la integración social de las personas con discapacidad ([www.atam.es](http://www.atam.es)).

↳ **Los Telefónica Ability Awards** tienen como objetivo reconocer a aquellas empresas e instituciones que desarrollan modelos de negocio sostenibles y que incluyen a las personas con discapacidad en la cadena de creación de valor ([www.telefonicaabilityawards.com](http://www.telefonicaabilityawards.com)).

↳ **Think Big** tiene como objeto prestar apoyo económico y formativo para que los jóvenes en Europa muestren todo su talento al resto de su Comunidad, generando un impacto positivo e impulsando su papel como agentes del cambio de la sociedad ([www.o2thinkbig.co.uk](http://www.o2thinkbig.co.uk)).

## Dimensión ambiental

Concebimos las Green TIC<sup>1</sup> como los procesos y actividades que permiten generar valor para nuestra Compañía en términos de eco-eficiencia y de desarrollo de nuevos servicios para una economía baja en carbono en el mundo digital.

### Green TIC Global (política y posicionamiento)

En 2011 obtuvimos por segundo año consecutivo la valoración más alta del sector de telecomunicaciones en el Carbon Disclosure Project (CDP) Leadership Index.

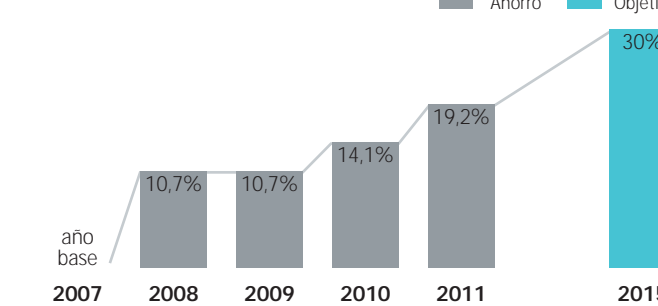
Asimismo, reforzamos nuestra compromiso con el Grupo No. 5 de "Medio Ambiente y Cambio Climático" de la Unión Internacional de

Telecomunicaciones, encargado del desarrollo de las metodologías para medir el impacto ambiental de las TIC.

Fuimos reconocidos como empresa TIC líder en soluciones de eficiencia energética para fomentar negocios sostenibles, según el informe Green Quadrant de Verdantix.

### Green desde las TIC (eco-eficiencia)

Evolución del objetivo de reducción de energía (KWh/acceso eq)



La eficiencia energética es clave para reducir nuestro gasto anual de energía y nuestra huella de carbono global.

El pasado ejercicio alcanzamos casi el 20% de nuestro objetivo definido en 2007 de reducir un 30% del consumo eléctrico en redes para 2015 (KWh/acceso eq).

Desarrollamos más de 30 proyectos globales de eficiencia energética, que supusieron una reducción de 68 GWh, 24 Kton de CO<sub>2</sub>e y un ahorro económico de 7,6 millones de euros.

Por otro lado, mantuvimos prácticamente estables nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en 1,8 millones toneladas de CO<sub>2</sub>e, respecto al año 2010.

### Green con las TIC (innovación green)

Nuestros servicios "Green TIC" ayudan a promover una economía eco-eficiente y baja en carbono. En 2011, consolidamos nuestro modelo global de *smart cities* para favorecer la sostenibilidad de las ciudades. Durante 2011, solamente el equipo de Telefónica I+D invirtió 15 millones de euros en procesos de innovación para la eficiencia energética (transportes, *utilities*, *smart buildings*) sobre todo en servicios basados en M2M.



<sup>1</sup>TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación. <sup>2</sup>Servicios Green TIC en el mercado.

**7,13**  
Índice de Satisfacción del Cliente, mismo nivel que en 2010

**8,1%** de los ingresos destinados a innovación tecnológica

**983 millones de euros** destinados a I+D, un 23% más que en 2010

**66,7 millones de euros** invertidos en formación de nuestros profesionales

**Entre las 25 mejores compañías para trabajar** según el Instituto Great Place to Work. La única operadora de telecomunicaciones que apareció en el ranking global

**82,1%** de la plantilla con contrato indefinido

**26.684 voluntarios** activos a cierre de 2011

**Cerca de 10 millones de euros** destinados a inversión social para la discapacidad

**279.500 niños** fueron beneficiados a través del programa Proniño

**Líderes del Carbon Disclosure Project** del sector de telecomunicaciones, por segundo año consecutivo

**15 millones de euros en I+D** para desarrollo de servicios Green TIC basados en M2M

**Líder en servicios Green TIC** en Europa según la firma de analistas Verdantix