

Telefonica

INFORME DE GESTIÓN CONSOLIDADO 2020



Índice

CARTA DEL PRESIDENTE	4
CAPÍTULO 1. ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO	
VISIÓN ESTRATÉGICA	7
1.1. Contexto	8
1.2. Misión, Propósito, Valores	10
1.3. Materialidad	11
1.4. Estrategia	16
1.5. Organización	18
1.6. Principales magnitudes y presencia	20
AYUDAR A LA SOCIEDAD A PROSPERAR	25
1.7. Modelo de creación de valor	26
1.8. Evolución de nuestros negocios	28
1.9. Inclusión digital	59
1.10. Innovación	65
CAPÍTULO 2. ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA	
LIDERAR CON EL EJEMPLO	73
2.1. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad	74
2.2. Ética y Cumplimiento	77
2.3. Clientes	92
2.4. Confianza Digital	103
2.5. Capital Humano	127
2.6. Proveedores	181
2.7. Derechos humanos	192
2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS	200
CONSTRUIR UN FUTURO MÁS VERDE	213
2.9. Responsabilidad con el medioambiente	214
2.10. Energía y cambio climático	218
2.11. Economía circular	229
2.12. Digitalización y servicios Eco Smart	236
ANEXO	240
2.13. Anexo	241
ASEGURAMIENTO RAZONABLE	281
2.14. Aseguramiento razonable	282

CAPÍTULO 3. RIESGOS

RIESGOS E INCERTIDUMBRES A LOS QUE SE ENFRENTA LA COMPAÑÍA	287
3.1. Modelo de Gestión y Control de Riesgos	287
3.2. Mapa de Riesgos y Perfil de Riesgos	294
3.3. Riesgos e incertidumbres a los que se enfrenta la Compañía	299

CAPITULO 4. INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2019 y Perspectivas para 2020	312
4.2. Estructura de la propiedad	316
4.3. Junta General de Accionistas	322
4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración	331
4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés	363
4.6. Remuneraciones	366
4.7. Sistema de Control y Gestión de Riesgos	389
4.8. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF)	390
4.9. Información adicional de Gobierno Corporativo	403

CAPÍTULO 5. OTRA INFORMACIÓN

5.1. Liquidez y recursos de capital	449
5.2. Acciones propias	452
5.3. Acontecimientos posteriores	453
5.4. Información sobre el período medio de pago de las compañías españolas	454
5.5. Glosario	455

Carta del Presidente



2020 será un año que jamás podremos olvidar, que mostró hasta qué punto seguimos siendo vulnerables. El coronavirus ha causado un importante daño humano, ha impactado en todos los órdenes de la vida social y económica y nos ha puesto delante de los ojos lo que nunca creímos que íbamos a tener que ver.

También ha sido el año en el que el propósito de Telefónica, hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas, ha cobrado más sentido que nunca. Hemos estado al servicio de la sociedad y de todos nuestros grupos de interés. A las empresas ya no nos basta con asegurar una gestión responsable del negocio y mostrar un desempeño excelente, sino que lo relevante es entender las consecuencias de nuestra actividad en las comunidades en las que operamos.

Durante el pasado ejercicio hemos ido dando forma a la Nueva Telefónica con el cumplimiento del plan estratégico presentado a finales de 2019. Ha sido el mapa que nos ha orientado entre tanta incertidumbre. En un periodo tan excepcional, Telefónica ha completado algunas de las operaciones más relevantes de su casi centenaria historia de éxito.

Telefónica ha vuelto a ser motor de progreso social en distintos terrenos. En el económico, hemos aportado cerca de 45.000 millones de euros al Producto Interior Bruto (PIB) en nuestros grandes mercados, hemos realizado una contribución tributaria de 8.160 millones de euros y hemos generado casi un millón de empleos directos e indirectos, lo

que se traduce en que creamos cerca de ocho empleos por cada contratación que hacemos. En el plano medioambiental, hemos ayudado a las empresas a ahorrar 9,5 millones de toneladas de CO₂ y hemos logrado que el 88% del consumo de electricidad provenga de fuentes renovables, proporción que llega al 100% en nuestros principales mercados.

En el terreno digital, hemos alcanzado una cobertura 4G de más del 90% de la población en los cuatro principales países en los que operamos, hemos progresado en el despliegue de nuestra fibra no sólo en áreas urbanas, sino también en zonas rurales, y hemos expandido nuestras redes de 5G en nuestros grandes mercados; en el caso de España ya están a disposición del 78,5% de la población. Nuestra reciente emisión de un bono híbrido sostenible, el primero de estas

características que se emite en el sector telco, avala que seguiremos invirtiendo en proyectos renovables y sociales para insistir en nuestros compromisos de luchar contra el cambio climático y promover una digitalización inclusiva, al alcance de todos. Telefónica no descansa.

En un año tan difícil, hemos conseguido aumentar la confianza y la vinculación de nuestros empleados, nuestros clientes y la sociedad en general. El indicador de Telefónica que mide el grado en que los empleados de la compañía recomiendan a la organización como un buen lugar para trabajar (eNPS) sube al 65%, claramente por encima del 58% de 2019 y muy superior al 40% que se considera sinónimo de excelencia.

Apoyándonos en la solidez de nuestras redes y en nuestra vocación por dar servicio a las personas, el vínculo con nuestros clientes ha seguido creciendo, como queda reflejado en el *Net Promoter Score* (NPS), que mide el grado de satisfacción de nuestros usuarios y que sube 7 puntos porcentuales respecto al ejercicio anterior en los cuatro principales mercados en los que operamos: España, Alemania, Brasil y Reino Unido.

Hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas, ha cobrado más sentido que nunca. Hemos estado al servicio de la sociedad y de todos nuestros grupos de interés

En Telefónica somos conscientes de los retos que nos esperan como empresa y como sociedad. En unos meses, la transformación digital ha dado un salto de años, con todo lo que este proceso tiene de positivo para el progreso sostenible, puesto que la digitalización puede reducir entre un 15% y un 35% de las emisiones de CO₂ globales, pero también lo encaramos con la responsabilidad de ser conscientes de los riesgos que lleva asociados, que obligan a velar por la seguridad de las redes o la privacidad de los datos, así como evitar la desigualdad por el distinto acceso a la tecnología.

Vamos a seguir trabajando para contribuir a que la recuperación económica y social sea más justa, verde, inclusiva y próspera para todos, porque nuestro potencial para crecer a largo plazo depende de nuestra capacidad para ayudar al progreso de la comunidad de la que formamos parte. Juntos llegamos más lejos. No puede ser de otra manera y no hay alternativa. La sociedad espera que nos impliquemos, que ayudemos a resolver los grandes problemas, a mejorar su vida y el mundo. Por eso continuaremos comprometidos con los principios del Pacto Global (*Global Compact*) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.

Telefónica es el mejor compañero de viaje, pase lo que pase. Siempre está ahí cuando más se la necesita. Ahora es el momento de acelerar. Es tiempo de superarse.

José María Álvarez-Pallete
Presidente ejecutivo de Telefónica

Capítulo 1

ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO

Visión Estratégica

- 1.1. Contexto
- 1.2. Misión, propósito, valores
- 1.3. Materialidad
- 1.4. Estrategia
- 1.5. Organización
- 1.6. Principales magnitudes y presencia

Ayudar a la sociedad a prosperar

- 1.7. Modelo de creación de valor
- 1.8. Evolución de nuestros negocios
- 1.9. Inclusión digital
- 1.10. Innovación



VISIÓN ESTRATÉGICA



1.1. Contexto GRI 103, 102-15

1.1.1. Contexto mundial y de mercado

Durante el año 2020, el mercado mundial se ha visto afectado por el **impacto macroeconómico de la crisis causada por la pandemia, que ha provocado un decrecimiento** económico mundial sin precedentes cercanos, y el consecuente impacto sobre la sociedad, con un aumento de la desigualdad y de las tensiones geopolíticas.

En este contexto imprevisto, el mercado de las telecomunicaciones y la tecnología ha sido capaz de jugar un papel determinante, mucho más dinámico, que ha colocado al sector como uno de los principales motores económicos en las nuevas sociedades. La demanda de la tecnología cada vez es mayor, y se ha producido un incremento del impacto creciente de la digitalización en todos los sectores de la economía y en la vida de las personas.

El acceso inminente de las sociedades a nuevas alternativas de ultra banda ancha fija (basadas en Fibra) y móvil (con el impulso del 5G en los próximos años) configuran un escenario futuro basado en la conectividad, lo que implica un crecimiento exponencial del número de objetos conectados y del tráfico de datos, así como en los servicios digitales sobre dicha conectividad.

Es importante resaltar que esta revolución digital tiene un impacto fundamental sobre el **futuro del trabajo**. Por un lado, están surgiendo nuevas oportunidades laborales relacionadas con la digitalización que ponen de manifiesto que la formación en capacidades digitales es vital para crear empleo de calidad y reducir la desigualdad. Por otro, surgen nuevas formas de trabajo que mejoran la flexibilidad y autonomía de los empleados.

La digitalización trae consigo la necesidad de prevenir riesgos fundamentales en torno a la **seguridad y la privacidad**, que necesitan ser minimizados para generar la confianza necesaria en la nueva realidad. Los avances tecnológicos en Inteligencia Artificial deben acompañarse de un compromiso en cuanto a la transparencia y generación de confianza para los usuarios finales en lo relacionado al tratamiento de sus datos personales. Del mismo modo, los activos más valiosos para el futuro digital –los datos– deben ser protegidos de las crecientes amenazas externas en forma de ciberataques.

Cabe destacar que, precisamente dado el actual contexto mundial, la sociedad está aumentando su presión hacia las empresas y gobiernos sobre el cumplimiento de los **objetivos de sostenibilidad a largo plazo**. La transición ecológica, el impacto social, los objetivos de reducción de emisiones y la transformación hacia una economía circular, minimizando el impacto sobre el medio ambiente, marcarán la agenda y la regulación durante los próximos años. Adicionalmente, la sociedad demanda mayores niveles de

transparencia, equidad e inclusión que deben ser incorporados en la agenda de las empresas de una forma explícita. Buen ejemplo de esto son los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, alzándose como el programa más ambicioso de la historia para abordar los principales problemas sociales y ambientales y a los cuales nos vinculamos a través de nuestra labor como empresa.



[Ir al capítulo de Contribución a las comunidades: Impactos y ODS.](#)

La **industria de las telecomunicaciones juega un papel clave** para las sociedades, como proveedora de conectividad y habilitadora de los avances tecnológicos. El sector continúa transformándose para adaptarse a las nuevas realidades de mercado y dar respuesta a la creciente demanda de una conectividad de calidad, segura, confiable, transparente e inclusiva. Así, nuestra industria continúa siendo dinámica, con elevados niveles de competencia, rápida adopción de las innovaciones tecnológicas y una búsqueda continua de la eficiencia.

Ahora, el reto para el futuro se centra en retomar un crecimiento sostenible a largo plazo, que asegure la rentabilidad de la inversión en las infraestructuras críticas para la revolución digital.

1.1.2. Impacto en incidencia del COVID-19 en la actividad de Telefónica

Marzo de 2020 ha supuesto una fecha clave en el devenir del último año. La pandemia del COVID-19 daba comienzo en un año que ha puesto a prueba no solo a la propia sociedad sino también a todas las empresas, sin tener en cuenta su tamaño o sector. De esta forma, la actividad de Telefónica se ha visto condicionada en todos sus aspectos fundamentales por la necesidad de **responder de manera efectiva a la emergencia sanitaria causada por la extensión del COVID-19** en todos nuestros mercados.

En este contexto de constante cambio y caracterizado por una amenaza sin precedentes para la salud mundial, se ha producido un súbito freno a la actividad en sectores básicos de nuestras economías.

Telefónica ha resultado una pieza clave para las sociedades donde opera:

- Respondiendo, en primer lugar, a las urgencias derivadas de la prevención de la salud de nuestros empleados y colaboradores, que supuso un cierre de tiendas y centros de trabajo en todos los países en que operamos.

- Poniendo en marcha planes de contingencia de forma inmediata para garantizar que Telefónica pudiera continuar llevando a cabo su actividad con la mayoría de la plantilla trabajando de forma remota.
- Garantizando los niveles de servicio de nuestras redes y sistemas de información, permitiendo que la sociedad pudiera continuar conectada incluso en los momentos de mayor crecimiento en la utilización. La apuesta decidida de Telefónica por las redes de fibra ha permitido absorber la mayor demanda de tráfico de las empresas y los particulares.
- Colaborando con las sociedades donde operamos en medidas de salud pública, educación y apoyo a los colectivos más vulnerables durante la situación de emergencia excepcional.
- Asegurando nuestros activos frente a cualquier potencial ataque o fallo y garantizando la seguridad de nuestros clientes al utilizar nuestros servicios.
- Diseñando y ejecutando nuestros planes para la vuelta a la actividad en todas las operaciones de forma flexible y segura.
- Protegiendo la capacidad financiera y la generación de caja del grupo Telefónica y dando respuesta a los intereses de todos nuestros *stakeholders*, incluyendo a los accionistas y a su retribución adecuada.

Pese al fuerte **impacto económico de la crisis** en todos nuestros mercados, Telefónica ha mostrado que, aunque no es inmune, se encuentra en una buena posición para afrontar el futuro debido al carácter esencial de sus servicios.

De esta forma, los principales impactos sufridos por la Compañía se asocian a la reducción de actividad económica general sufrida tras los meses de confinamiento y restricción de la movilidad social (menores ingresos por roaming, recargas prepago y ventas de terminales y reducción de la actividad de nuestros clientes empresariales, principalmente).

Adicionalmente, el impacto temporal de los tipos de cambio sobre las economías emergentes dentro de nuestro entorno (Hispanoamérica y Brasil) ha sido notable, aunque debería ser recuperado a medida que la actividad económica se normalice.

A futuro, aún existen incertidumbres fundamentales en torno a la duración de la crisis, la eficacia de las medidas tomadas por los gobiernos, los plazos de disponibilidad de la vacuna en países en vías de desarrollo, así como la forma y los plazos de la recuperación. No obstante, para el sector de las telecomunicaciones en general y para Telefónica en particular, existen **oportunidades claras para colaborar en esa recuperación y salir de la crisis fortalecidos, basadas en:**

- La aceleración de los movimientos hacia la digitalización de todos los sectores de nuestra economía (educación,

salud, entretenimiento, comercio, industria...) como motor del desarrollo.

- El reconocimiento público y explícito de la importancia de una conectividad fiable, segura y de calidad para las vidas personales y profesionales de nuestros clientes.
- La decidida apuesta por la inversión en las infraestructuras de ultra banda ancha fija (Fibra) y móvil (con el lanzamiento de 5G) liderada por Telefónica en sus mercados y que supone la base sobre la que construir la economía del futuro.

Si bien no podemos controlar el entorno en el que nos encontramos, ni predecir el futuro, sí podemos asegurar la labor de Telefónica como una empresa clave en una situación trascendental para la historia como está siendo la pandemia provocada por el coronavirus. Es por esta razón por la que queremos que las personas y la sociedad en general puedan estar conectadas en todos los aspectos fundamentales de su vida y trabajamos para conseguirlo.

1.2. Misión, Propósito, Valores GRI 102-14

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

Nuestra misión pone a las personas en el centro de todo lo que hacemos. Queremos ser una empresa en la que clientes, empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general, puedan confiar. Para lograrlo, debemos tener principios claros que orienten consistentemente nuestras decisiones y acciones dentro y fuera de la empresa. Así, la formulación de nuestro propósito contiene dos elementos clave:

- **Hacer un mundo más humano:** nos compromete a proteger a las personas y al planeta y a asegurar que la ética corporativa está en la base de todo lo que hacemos. Nos obliga además a tener en cuenta las expectativas y necesidades de nuestros distintos grupos de interés para crear relaciones de confianza con todos ellos.
- **Conectar la vida de las personas:** implica que aspiramos a digitalizar a toda la sociedad, sin dejar a nadie atrás, y a reducir la brecha digital por acceso, asequibilidad, accesibilidad o formación en competencias digitales. Nos empuja además a innovar para ser capaces de ofrecer productos y servicios que aporten valor y contribuyan a mejorar la vida de las personas, poniendo la tecnología a su servicio.

La crisis del COVID-19 ha acentuado la relevancia de la formulación de nuestro propósito corporativo: nunca antes, estar o no conectados había marcado una diferencia tan importante. La conexión durante la pandemia nos ha permitido estudiar, trabajar, informarnos, relacionarnos con nuestros familiares y amigos, comprar e incluso continuar con nuestros negocios. El sector de las telecomunicaciones ha sido un pilar que ha mantenido a flote nuestra sociedad. De cara a próximos años, el sector continuará jugando un papel fundamental para abordar una recuperación económica y social que no deje a nadie atrás y para construir una economía más verde y justa para todos.

Nuestro propósito de compañía entronca de manera natural además con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, que destaca de forma expresa el papel clave de la tecnología, la innovación y las comunicaciones para abordar los grandes retos de la humanidad. Desplegar infraestructuras es una pieza fundamental pero no suficiente. A partir de esa infraestructura es necesario desarrollar servicios que aporten valor, que nos permitan obtener todo el partido socioeconómico a la fibra y a la tecnología. Y es preciso

además incrementar la capacitación digital de la sociedad y de las empresas.

La formulación del propósito se construye, por tanto, sobre los elementos y valores de la sostenibilidad: queremos ser percibidos como un actor clave en el desarrollo sostenible de la nueva sociedad y un habilitador para afrontar los nuevos desafíos socioeconómicos y medioambientales.

Y para todo ello, la alineación de marca y cultura es clave. Nuestro objetivo es alinear los comportamientos, procesos y objetivos de Telefónica con el propósito y valores de la Compañía, asegurando la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace, para lograr que esta visión compartida permee de los empleados a los clientes y de nuestros clientes a la sociedad. La cultura se fortalece cuando somos consistentes en cómo nos comportamos dentro y cómo nos presentamos hacia fuera.

Y nos comprometemos a hacerlo de acuerdo con los valores que definen a nuestra Compañía:

- **Somos abiertos.** Creemos que trabajando de una manera colaborativa, amable y transparente se consiguen las mejores soluciones. Somos un sistema abierto donde todo el mundo cuenta.
- **Somos retadores.** Ofrecemos soluciones innovadoras, transformamos y simplificamos la vida de las personas. Y no nos conformamos: estamos siempre dispuestos a cambiar para hacerlo mejor.
- **Somos confiables.** Trabajamos de manera honesta, sencilla y comprometida, ofreciendo una conexión segura y de calidad. Seguimos aquí después de casi 100 años adaptándonos a lo que nuestros clientes necesitan.

La formulación de nuestro propósito y los valores que nos caracterizan como compañía nos ayudan a precisar nuestra razón de existir y nuestra posición para mejorar el mundo. Además, nos permite alinear los comportamientos de nuestros empleados, mejorar la motivación y el orgullo de pertenencia a la organización.

1.3. Materialidad

PUNTOS CLAVE

- ➔ **El COVID-19 ha marcado nuevas prioridades en la sociedad y en las empresas. Al definir éstas, podremos ajustar nuestro comportamiento como empresa a las expectativas de la sociedad.**
- ➔ **Este año, el objetivo del estudio de materialidad nos ayuda a entender el impacto de la pandemia en los asuntos fundamentales para nuestros grupos de interés, los cambios que ha provocado y los retos que tenemos por delante.**
- ➔ **Tras la pandemia ha crecido el interés sobre el impacto que las empresas tienen en la sociedad y en sus empleados. En la materialidad se ha observado un interés creciente en lo relativo a la fiabilidad e inclusividad de la conexión, así como los aspectos relacionados con la salud y bienestar de los empleados.**

1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés GRI 102-15, 102-21, 102-43

En el ejercicio de materialidad de 2019 hicimos un análisis profundo en el que involucramos a todos nuestros grupos de interés en los distintos países donde opera Telefónica. La pandemia generada por el COVID-19 ha supuesto cambios importantes en el funcionamiento de los mercados y la sociedad en su conjunto, que sin duda han impactado en las expectativas de estos grupos de interés. Ha acelerado tendencias que ya estaban y ha reforzado la idea de que los problemas sociales, ambientales y de gobernanza, suponen riesgos financieros que deben manejarse apropiadamente entendiendo que, cada vez más, las empresas son parte de la solución. Es un año que ha marcado un antes y un después y por tanto levantamos la mirada hacia el futuro.

Por esta razón, hemos realizado una actualización de nuestra materialidad, para identificar estos cambios y dimensionar su impacto, analizando las expectativas y percepciones de nuestros diferentes *stakeholders* en nuestros principales mercados. Al mismo tiempo hemos tratado de identificar las claves para reforzar el reconocimiento de nuestro propósito entre nuestros grupos de interés.

Las conclusiones obtenidas nos ayudan a poner foco, a conocer cómo han cambiado las prioridades, así como los retos y oportunidades que surgen en el nuevo escenario para incorporarlos en la toma de decisiones estratégicas de la compañía. Entendemos también este estudio como una vía para generar confianza, escuchando en estos momentos tan complicados y de tanta incertidumbre todo aquello que debemos tener en cuenta para construir un futuro mejor.

Con el fin de facilitar ese diálogo, ya en 2016 establecimos el **Panel de Negocio Responsable**. En él están representados nuestros principales *stakeholders*, tanto a nivel local como global.

El Panel se articula en dos niveles, logrando así mayor representatividad, flexibilidad y cercanía:

- **Panel Asesor**, compuesto por un número reducido de expertos de reconocido prestigio representantes de cada grupo de interés (clientes, empleados, socios estratégicos y proveedores, accionistas e inversores, líderes de opinión y medios, sociedad. Para más detalle consultar el capítulo 2.13. Anexo). Estos expertos, se reúnen periódicamente para debatir en profundidad temas de actualidad con mayor importancia o impacto para Telefónica. A finales de 2020 el Panel estaba compuesto por 11 organizaciones (*Allianz Global Investors*, Bankia, CC.OO., eRevalue, Ericsson, Gestamp, KREAB, OCU, UGT, Unicef y WBCSD).
- **Panel Extendido**, integrado por un número representativo de grupos de interés a nivel local y global, que permite el análisis cuantitativo de temas materiales y de tendencias a través de encuestas.

El Panel refuerza la relación que las operadoras tienen en el marco de su gestión diaria con estos grupos en sus respectivos países. El capítulo 2.13. Anexo recoge de forma gráfica y detallada las diferentes formas de relación con nuestros grupos de interés.

1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad GRI 103, 102-34, 102-44, 102-47

Apoyándonos en el Panel de Negocio Responsable y en base a una metodología desarrollada internamente e implementada y validada por Ipsos (compañía multinacional de investigación de mercados), hemos actualizado el ejercicio de materialidad realizado el año pasado.

Dicha metodología permite obtener la matriz de materialidad de acuerdo con las directrices marcadas por el estándar de reporte no financiero GRI (*Global Reporting Initiative*) en su versión *G4 Guidelines*. Según estas directrices, el análisis de materialidad debe considerar aspectos que reflejen el impacto de la Compañía en temas económicos, medioambientales y sociales y cómo esos temas influyen la toma de decisiones con respecto a Telefónica.

La matriz resultante, según esta metodología, nos permite tener un análisis desde una perspectiva global, pero también a nivel local y por grupo de interés (consultar las matrices por grupo de interés en el apartado 2.13. Anexo). Asimismo, hemos identificado la brecha existente entre la valoración de los grupos de interés y la estrategia de la Compañía para posteriormente tenerlo en cuenta en el Plan de Negocio Responsable. Adicionalmente a la matriz de materialidad y gracias al análisis realizado, podemos conocer nuestro desempeño en sostenibilidad, la situación versus la competencia y la reputación de Telefónica por cada grupo de interés y geografía.

El proceso seguido se recoge en las siguientes fases:

A. Mapeo y validación de los grupos de interés: a invitar, buscando la representatividad y exhaustividad en cada mercado y grupo de interés. Se completó un mapa de 125.602 participantes en total.

B. Identificación de asuntos materiales a evaluar: Trabajo interno en base a los estándares de referencia como GRI 101: *Foundation* 2016, *Integrated Reporting Council* (IIRC), AA1000AP de *Accountability*, la Norma ISO 26000, los Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Asimismo, consideramos la información de tendencias de *Environment Sustainability Governance* (ESG) recibidas de los principales analistas e índices financieros y las conclusiones derivadas de los paneles celebrados con anterioridad.

Se identificaron 7 asuntos materiales, consolidados en 20 temáticas y 73 dimensiones. Esto ha facilitado la revisión en profundidad del proceso de materialidad, ganando en comprensión y granularidad de los aspectos materiales identificados.



[Ir al capítulo de Anexo](#)

C. Consulta a los grupos de interés: Realizamos una consulta a través de un cuestionario *online*, diseñando las preguntas precisas que nos han permitido alcanzar nuestro objetivo: conocer el impacto que ha tenido el COVID-19 en los asuntos materiales para Telefónica. Se ha evaluado la importancia que nuestros grupos dan a los siete asuntos materiales, así como el impacto que la actuación de Telefónica tiene en los comportamientos y decisiones de dichos grupos.

La consulta se realizó en 2019 y a finales de 2020 se ha actualizado para ver el impacto COVID-19 en nuestros principales mercados, en base a un análisis efectuado en tres países del Grupo: España, Brasil y Reino Unido.

De los más de 125.000 invitados, participaron activamente 2.695 personas, lo que supone una tasa de respuesta del 2,15%, tasa relevante dada la modalidad de consulta.

En esta fase se consultó también a 85 altos directivos para identificar *gaps* entre expectativas y estrategia, alineando así la sostenibilidad al negocio.

D. Análisis y validación de datos: Los datos han sido analizados y revisados por Ipsos, realizando posteriormente su validación interna y externa. En el primer caso se han presentado a la Comisión del Consejo de Administración Sostenibilidad y Calidad, así como a todas las áreas a nivel global y local que participaron en la definición del estudio.

Esto nos ha permitido completar con opiniones cualitativas el ejercicio realizado, aspecto especialmente relevante dada la área tan estrecha en la que se mueve la matriz de materialidad resultante. El desempeño percibido de Telefónica —eje horizontal— oscila entre 6,55 y 7,88, mientras que la importancia declarada de los asuntos materiales se mueve entre 7,75 y 9,25. Ambos ejes en una escala de 0-10. Esto constata que todos los asuntos sometidos a la valoración de los grupos de interés son altamente relevantes para Telefónica.

E. Matriz de materialidad: El proceso seguido nos ofrece como resultado una matriz de materialidad desde una perspectiva global, donde también es posible conocer la valoración dada por cada una de las diferentes categorías de grupos de interés en los diferentes países.

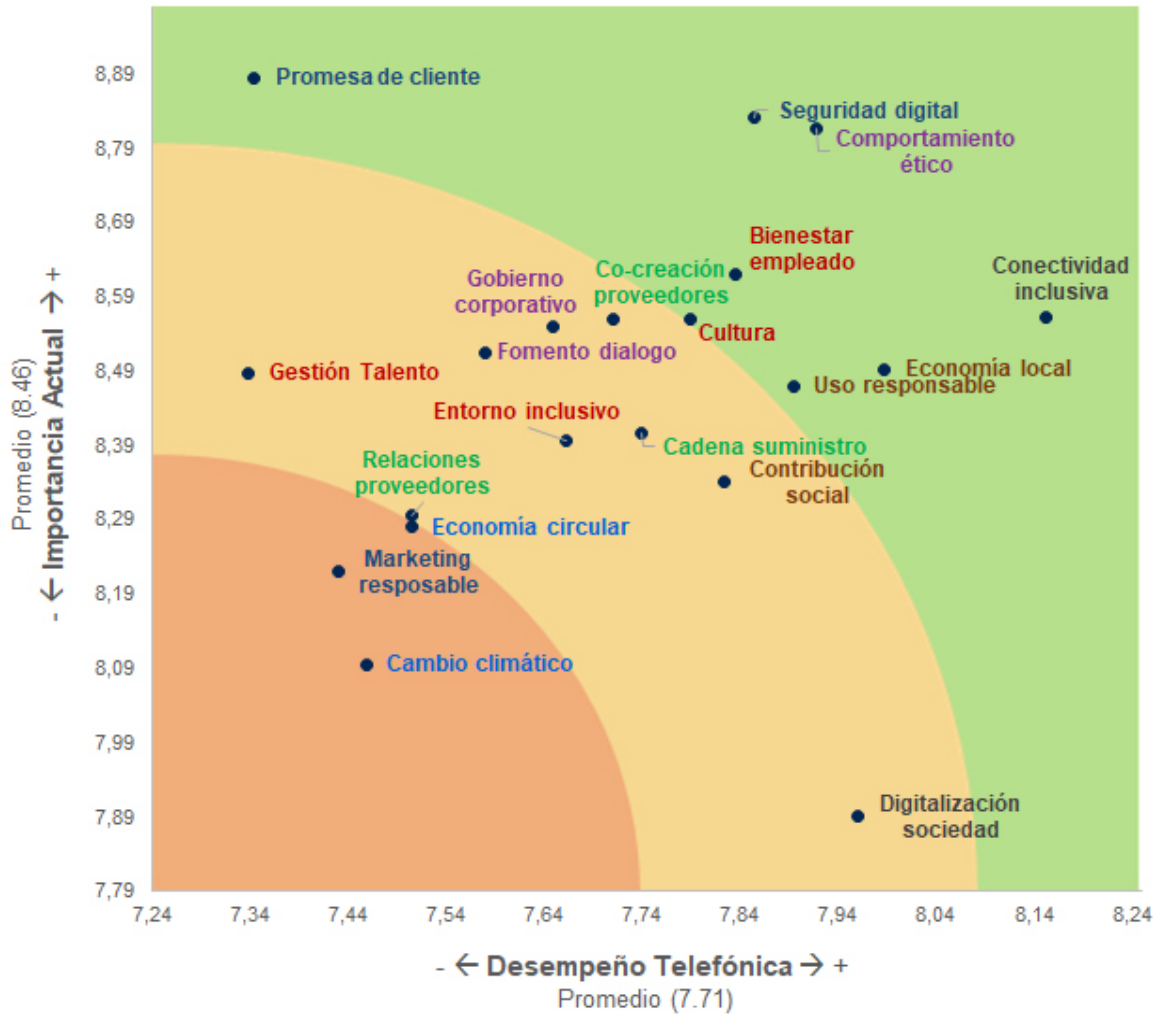
Para obtener resultados representativos se realizaron dos ponderaciones:

- Muestra de cada país, ponderada en función de su contribución a los ingresos totales de la Compañía.
- Muestra de los grupos de interés, ponderados según tres criterios: impacto en el negocio, nivel de relación e influencia del colectivo sobre otros. Este ejercicio se realizó internamente y contó con el soporte metodológico de Ipsos y Ernst & Young.

Como resultado, se obtuvo la siguiente matriz de materialidad como principal producto del proceso:

Consolidado total de grupos de interés y países

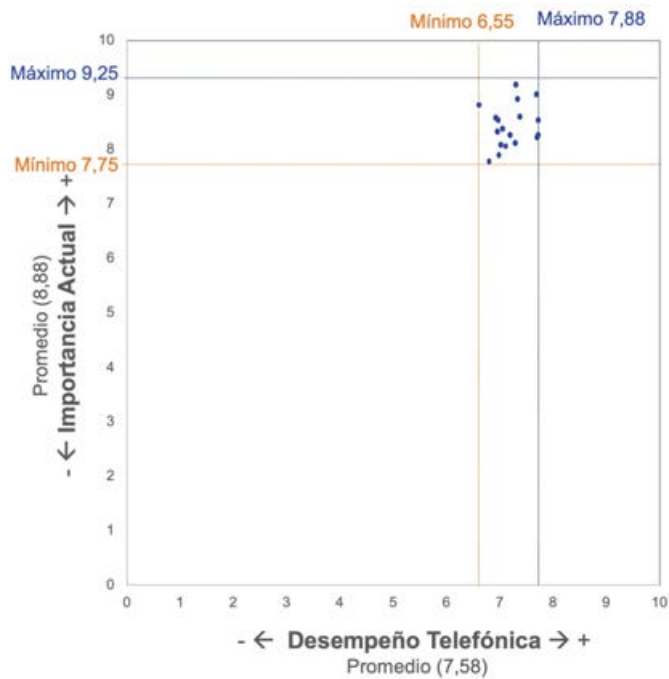
(n=2.695)



- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomente el dialogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología

F. Principales conclusiones: Tanto la importancia atribuida por los grupos de interés a cada tema material como la influencia que en sus decisiones tiene el desempeño de Telefónica en cada aspecto material, debe señalarse que todos ellos son importantes, concentrándose todos los aspectos materiales en un cuadrante muy reducido.

Contexto de la materialidad



Los temas más importantes para los grupos de interés de Telefónica en su conjunto son:

- Promesa cliente (8,93)
- Seguridad digital (8,87)
- Conectividad inclusiva (8,82)
- Comportamiento ético (8,81)

El impacto percibido de Telefónica es de moderado a positivo, superando los 6,55 puntos en todos los temas. Los aspectos más valorados son:

- Economía local (7,99)
- Conectividad inclusiva (8,23)
- Digitalización de la sociedad (8,03)
- Comportamiento ético (7,93)

La evolución del desempeño de Telefónica mejora puntuaciones (de un máximo de 7,88 pasa a 8,23) en comparación con el año pasado, destacando una mejora significativa en la conectividad inclusiva. En comparación con otras empresas del sector de telecomunicaciones, los consultados piensan que el impacto de Telefónica es similar (alrededor del 60% en la mayoría de los aspectos) o mejor (superior al 35% en conectando a la sociedad e impacto en la sociedad) y ligeramente peor en relación con el cliente.

Este proceso de consulta nos ha permitido medir la reputación de Telefónica con un alcance 360° entre el público informado. La reputación general de la Compañía es buena habiendo obtenido un 7,86 sobre 10 y además ha mejorado respecto al año pasado. Los empleados (9,17) y la alta dirección (8,98) son los que mejor impresión tienen de la Compañía y además se observa también esa mejora en estos grupos respecto a 2019; mientras que Accionistas y analistas (5,8) y los Medios (6,55) son los más críticos.

1.3.3. Diálogo continuo GRI 102-29

El diálogo continuo forma parte de la operación cotidiana y se construye a partir de cada una de las interacciones que los grupos de interés tienen a través de distintos canales establecidos para tal fin.

A partir de 2019 incorporamos el principio de impacto al análisis de materialidad y a la relación continua con los grupos de interés. Se ha puesto foco en la monitorización continua de los principales canales de diálogo con los grupos de interés más relevantes, lo que nos permite medir el impacto de nuestra relación y compromiso con ellos. De esta forma es posible establecer planes de acción para dar respuesta a las necesidades, potenciando impactos positivos y mitigando aquellos que sean negativos.

Se destacan a continuación los principales canales de diálogo:

Canales de comunicación con nuestros grupos de interés

Grupo de interés	Canal de diálogo	KPI de impacto	2019	2020
Clientes	App Mi Movistar/Novum	Usuarios activos a 90 días	28.695.757	32.730.000
	Contact Center Movistar España (1004)	Clientes únicos atendidos (promedio anual)	1.195.931	1.057.968
	Canales digitales	Total de clientes	2.482.074	3.400.000
Empleados	eNPS	% Tasa respuesta	77%	78%
	Workplace	% de usuarios activos mensuales	79%	80%
Socios estratégicos proveedores	Consulta anual a grupos de interés	Nivel de confianza declarado	82%	87%
Accionistas e inversores institucionales	Junta General de Accionistas	Número de accionistas asistentes	369	65 (telemática)
	Actividades de <i>engagement</i>	Número de actividades de <i>engagement</i>	23 encuentros con accionistas minoritarios	3 encuentros con accionistas minoritarios (virtuales)
			15 roadshows (inversores institucionales)	13 <i>roadshows</i> (inversores institucionales)
			14 conferencias (inversores institucionales)	12 conferencias virtuales (inversores institucionales)
	Número de accionistas e inversores institucionales contactados	Aproximadamente 500 accionistas minoritarios	3.290 accionistas minoritarios (telemático)	
		Aproximadamente 650 inversores institucionales	614 inversores institucionales	
Sociedad	Reputación	Cantidad de entrevistas realizadas Reptrak	24.200 Entrevistas	42.017 (Global)
	RRSS	Nº <i>Followers</i> de las cuentas exclusivas de @Telefonica (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram Youtube)	1,78 millones de followers	1,98 millones de <i>followers</i>
Entidades gubernamentales y reguladores	Reuniones instituciones Unión Europea	Cantidad de reuniones Media OTTS Media Telecoms	10 (+ 30%)	22,6 OTTS 6,8 Telecoms
Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación	Notas de prensa, Entrevistas, Convocatorias y atención a medios de comunicación	Gestiones de Comunicación (vs. 2018)	6.956 (+ 10%)	28.762 >proactividad comunicativa por la pandemia

1.4. Estrategia GRI 102-14

PUNTOS CLAVE

- ➔ **Abordamos los nuevos retos basándonos en la digitalización como una pieza clave para la reconstrucción de la sociedad y la economía.**
- ➔ **Como parte de nuestro compromiso para revertir el cambio climático desplegamos redes de última generación, mucho más eficientes y con menos consumo energético.**
- ➔ **Queremos promover la confianza de clientes y de la sociedad en general, a través de la transparencia, claridad, fiabilidad y consistencia.**

1.4.1. Conectamos a las personas GRI 102-29

La estrategia de Telefónica se basa en dos ejes: en su misión de “hacer un mundo más humano conectando la vida de las personas” y en sus principios de negocio responsable, que recogen no sólo su código ético sino también su política de responsabilidad frente a sus grupos de interés y la sociedad en general.

Nuestra estrategia parte así del reconocimiento de la creciente importancia de la transición hacia una economía más digital, ecológica, sostenible y comprometida con todos nuestros grupos de interés y toma en cuenta los impactos y objetivos a largo plazo que aspira a conseguir, tanto interna como externamente.

Las líneas maestras de nuestra estrategia a futuro se asientan en tres pilares:



1.4.1.1. Generar un impacto positivo sobre el progreso, favoreciendo el desarrollo económico y social basado en la digitalización:

Nuestros clientes reconocen la importancia de los servicios de comunicación para su vida diaria. Telefónica responde a esta demanda social desarrollando de manera eficiente una infraestructura de telecomunicaciones que es básica para el progreso a largo plazo, basada en nuevas redes más rápidas y con mayor capacidad, incrementando su cobertura incluso en las zonas más remotas y, a la vez, desarrollando productos y servicios adecuados a las necesidades de cada segmento de clientes para que nadie quede excluido.

Los acontecimientos de los últimos meses han puesto de relieve —y a la vez han acelerado— una tendencia hacia un mayor nivel de digitalización en las empresas y negocios, como requisito imprescindible para una mayor competitividad. Telefónica se encuentra comprometida con ayudar a las pymes en su transformación, ampliando su oferta de servicios de comunicación con soluciones IT específicas, adaptadas a sus necesidades.

Adicionalmente, nuestros **clientes reclaman confianza** a la hora de utilizar las redes y los diversos servicios construidos sobre ellas. Telefónica implementa, de forma nativa, los más avanzados protocolos de seguridad física y lógica en sus redes para garantizar el uso seguro de nuestros servicios. Adicionalmente, Telefónica ha renovado su Pacto Digital, comprometiéndose con sus clientes a un uso responsable de sus datos, basado en la transparencia y el consentimiento de los verdaderos dueños de los datos: nuestros clientes.

Telefónica reconoce la importancia de la **formación de las personas** para este nuevo mundo digital y los desafíos que conlleva. En los próximos años, la digitalización tendrá un fuerte impacto sobre el mundo laboral a futuro, requiriéndose nuevas competencias digitales, nuevos perfiles especialistas y la aparición de nuevas profesiones. Esto implica un fuerte compromiso con la formación continua de nuestro principal activo: nuestros empleados. Telefónica ha desarrollado planes de *Upskilling* y *Reskilling* que involucran a toda su plantilla, dándoles acceso a herramientas de formación para adquirir las capacidades necesarias para el futuro.

1.4.1.2. Construir un futuro más verde mediante el desarrollo de iniciativas de sostenibilidad ecológica:

Telefónica se encuentra alineada con los objetivos mundiales para **revertir el cambio climático**. Reconocemos la creciente importancia de la sostenibilidad ecológica para nuestras sociedades y hemos desarrollado planes para reducir el impacto de nuestra actividad y ayudar a nuestros clientes en la transición ecológica.

Internamente, Telefónica **despliega redes de última generación** (fibra, 5G) que son mucho más eficientes que las anteriores en términos de consumo de energía y, por tanto, en su impacto ecológico. Se han desarrollado planes específicos para que la actividad de Telefónica sea neutra en términos de emisiones de CO₂ en los próximos años.



[Ir al capítulo de Responsabilidad con el medioambiente](#)

Adicionalmente, Telefónica es un proveedor fundamental para que **nuestros clientes (principalmente empresas) reduzcan su impacto ambiental**. Mediante la digitalización de sus procesos internos, las empresas pueden promover la eficiencia energética y evitar emisiones innecesarias. Los servicios de Telefónica ayudan a nuestros clientes de diferentes formas: reduciendo la necesidad de desplazamiento (p. ej. trabajo en remoto, audio/vídeo conferencias, Cloud...), automatizando sus procesos (p. ej. IoT) y optimizando sus recursos internos (p. ej. soluciones de *Big Data*).

En colaboración con nuestros proveedores y socios, Telefónica promueve la **transición hacia una economía circular**, más sostenible, basada en el reciclaje. Hemos implementado planes para la recuperación y reciclado de materiales (principalmente equipos electrónicos y de cliente relacionados con el despliegue de redes) que abarcan todas nuestras operaciones. Telefónica se ha fijado el objetivo de convertirse en una *zero-waste company* a medio plazo.

1.4.1.3. Liderando con el ejemplo en toda nuestra actividad:

Más allá de la responsabilidad corporativa, Telefónica se encuentra comprometida con **generar confianza** en todas sus actividades internas:

En su avance hacia la digitalización, Telefónica necesita disponer del mejor talento digital. Promoviendo la **diversidad y la inclusión entre nuestros colaboradores** se aseguran las condiciones para que dicho talento pueda ser atraído, desarrollado y retenido. Telefónica garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y se ha comprometido a incrementar la presencia de mujeres en sus órganos directivos, en línea con los objetivos establecidos por los gobiernos, eliminando así la brecha salarial.

Para Telefónica es esencial promover la **sostenibilidad y confiabilidad de su cadena de suministro**, extendiendo sus principios de actuación a sus proveedores y suministradores, generando un impacto positivo en términos de responsabilidad más allá de su propio ámbito y reduciendo los riesgos para su propia reputación derivados de la actividad de terceros. La supervisión de nuestra cadena de suministro afecta principalmente a nuestros principales suministradores internacionales en nuestras principales compras (equipamiento de red, sistemas, servicios profesionales, etc.), pero se extenderá a toda la red de proveedores.

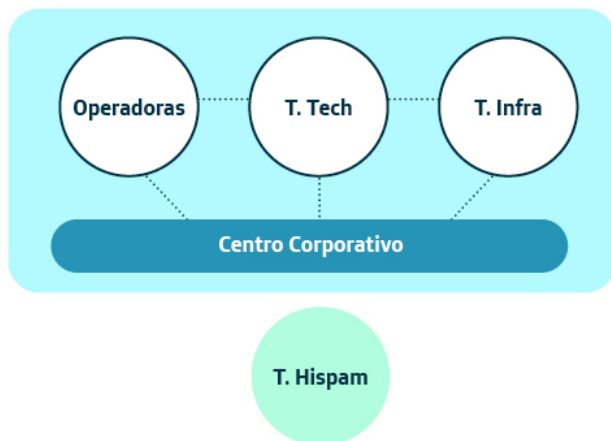
Telefónica aspira a liderar, en términos de **confianza y reputación**, en todas las sociedades donde desempeña su actividad. La base de esa confianza se encuentra en la asunción de todos nuestros principios de actuación en cada uno de los procesos de la Compañía, en su cultura y en su proyección hacia el exterior. El objetivo es promover la confianza de clientes, y de la sociedad en general, a través de la transparencia, claridad, fiabilidad y consistencia.

1.5. Organización GRI 102-2, 103, 102-15

El pasado año la Compañía llevó a cabo importantes decisiones en cuanto a su organización, con el objetivo de reforzar su estrategia y líneas de actuación. Hoy día, Telefónica continúa con una fuerte visión de futuro y presenta sólidos avances en cada uno de los importantes cambios acometidos.

De esta forma, la **organización actual** responde a la propia estrategia empresarial y permitirá asegurar los cambios necesarios para alcanzar los objetivos planteados:

La nueva Telefónica



1. Foco en las cuatro operadoras clave (España, Alemania, Reino Unido y Brasil):

Reorientación estratégica del Grupo Telefónica, dirigida a concentrar sus recursos e inversión en los mercados más maduros, en economías estables y en donde las operadoras posean una posición de mercado fuerte y sostenible a largo plazo.

Durante el último año, la Compañía ha dado pasos fundamentales para fortalecer su posición en estos cuatro mercados:

- Acuerdo estratégico para una *joint venture* con Virgin Media en Reino Unido, que dará como resultado la creación de un líder nacional, con una oferta convergente.
- Se sostiene el liderazgo en despliegue de fibra y el lanzamiento de nuevos servicios (seguridad, salud...) que enriquezcan nuestro posicionamiento en España.
- Participación en el proceso de consolidación de mercado en Brasil, con la subasta de los activos móviles de Oi (en proceso).

- Fuerte mejora de la calidad de red en Alemania, con mejoras significativas en la satisfacción de nuestros clientes.
- Lanzamiento de la tecnología 5G en todas las operadoras clave, con el objetivo de llevar a cabo un despliegue rápido.

2. Lanzamiento de Telefónica Tech:

Gracias a esta nueva empresa se aspira a capturar el crecimiento del mercado de servicios digitales, con el objetivo de completar la oferta de conectividad a clientes corporativos.

El foco inicial se ha centrado en una oferta de servicios sobre tres negocios: Ciberseguridad, Cloud e IoT/Big Data. Durante el primer año, Telefónica Tech se ha esforzado en completar la escisión de estos activos para situarlos bajo una estructura societaria que permita prestar servicios a todas las operadoras del Grupo.

Adicionalmente, se han reforzado nuestras principales alianzas corporativas con líderes en cada una de las industrias (Microsoft, Google, Amazon, etc.) y se continúan adquiriendo capacidades propias para el crecimiento en servicios gestionados para nuestros clientes.

3. Creación de Telefónica Infra:

Esta nueva compañía nace con el principal objetivo de desarrollar y poner en valor la infraestructura de Telefónica, aprovechando el actual apetito inversor en el mercado, mediante una estructura abierta a la participación de terceros.

En enero de 2021, Telefónica Infra anunció el acuerdo con *American Towers* para la venta de su porfolio de más de treinta mil torres en Europa y Latinoamérica, lo que permite la monetización de activos valiosos y mayor flexibilidad para la estrategia futura del Grupo. Adicionalmente, se ha anunciado un acuerdo con Allianz en Alemania, para el desarrollo de proyectos de fibra hasta el hogar en zonas rurales y semirurales (inicialmente cubriendo hasta dos millones de hogares) en modo de operador neutro (Fiberco).

De esta forma, Telefónica Infra desarrolla nuevos proyectos a futuro con el fin de acelerar los despliegues de banda ultra ancha en las geografías en que opera.

4. Spin-off operativo de los negocios en Hispam:

Reducimos nuestra exposición a los activos en Hispanoamérica, con foco en una gestión diferenciada, habiéndose completado el spin-off operativo de la Compañía.

Actualmente se están evaluando diversas alternativas, orgánicas e inorgánicas, para capturar las oportunidades de crecimiento en la región, acelerar el despliegue de infraestructuras y reducir la exposición a los riesgos

financieros generados por las crisis macroeconómicas y su impacto sobre los tipos de cambio.

De manera orgánica, Telefónica ha continuado optimizando el empleo de capital mediante la compartición de infraestructuras y la co-inversión (acuerdo con AT&T en México y lanzamiento de una FiberCo en Chile, entre otras iniciativas), que permite mantener los planes de expansión en la región, cristalizando la creación de valor y reduciendo las necesidades totales de inversión.

En términos de operaciones inorgánicas, Telefónica Hispam ha completado la separación legal como compañía independiente. Adicionalmente, se ha completado la venta de nuestros activos en Costa Rica (pendiente de aprobación regulatoria) y continúa la revisión estratégica del porfolio en la región al objeto de simplificar la estructura del grupo.

5. Nuevo modelo operativo:

La aceleración de las iniciativas de digitalización en todas las unidades operativas del Grupo permitirá capturar sinergias derivadas de la simplificación y la automatización de los procesos. Adicionalmente, se ha abordado la reestructuración del Centro Corporativo, reduciendo su tamaño, para enfocarse en aquellas actividades que puedan aportar un valor diferencial a las operadoras, maximizar las sinergias y cristalizar el valor de la escala de Telefónica.

1.6. Principales magnitudes y presencia

GRI 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7

Telefónica es una compañía sensible a los nuevos retos que exige la sociedad actual. Por eso ofrecemos los medios para facilitar la comunicación entre las personas, proporcionando la tecnología más segura y de vanguardia, para que vivan mejor y consigan lo que se propongan.

Somos uno de los principales proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo, nuestro objetivo es crear, proteger y promover las conexiones fijas y móviles para nuestros clientes, ayudándoles a tomar el control de su vida digital. Es por ello por lo que, en los mercados en los que operamos, ofrecemos la conectividad que necesitan para interactuar y vivir a través de productos y servicios sencillos,

mientras protegemos sus datos y los gestionamos de una manera responsable. Telefónica es hoy una compañía que se basa en la tecnología actual para crear una sociedad mejor y más inclusiva.

Nuestro propósito es ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de llegar al mundo digital sin importar su ubicación, estado económico o los conocimientos y capacidades digitales. Somos una compañía completamente privada, que durante 2020 operó en 13 países y contó con presencia en 24, lo que han supuesto 345 millones de accesos en todo el mundo.

Indicadores clave: ingresos y accesos

2020	Ingresos por segmento (millones de euros)	Accesos en total (miles)
Telefónica España	12.401	41.305
Telefónica Alemania	7.532	48.805
Telefónica Reino Unido	6.708	36.541
Telefónica Brasil	7.422	95.158
Telefónica Hispam	7.922	108.509
Telefónica Infra (Telxius)	826	—

1.6.1. Con sólidos resultados financieros

Principales indicadores financieros

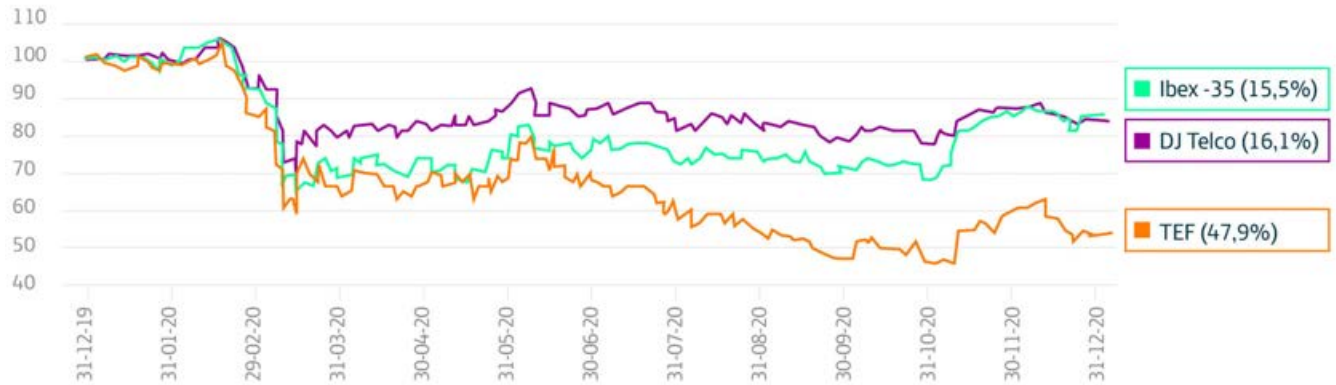
	2020	Crecimiento anual orgánico
Ingresos (millones de euros)	43.076	(3,3)%
OIBDA (millones de euros)	13.498	(5,7)%
Margen OIBDA	31,3 %	0.1 p.p.
CapEx (millones de euros)	5.861	(12,0)%
OIBDA-CapEx (millones de euros)	7.637	(0,9)%

	2020	Crecimiento anual reportado
Deuda financiera neta (millones de euros)	35.228	-6,7%
Flujo de Caja Libre (millones de euros)	4.794	-18,9%

1.6.2. Evolución de la acción

Telefónica en bolsa 2020

Evolución de la acción
(TEF & IBEX-35 & DJ TELCO)



Datos acción

Cierre (€)	3,25
Máximo 52 semanas (€)	6,54
Mínimo 52 semanas (€)	2,79
Volumen medio diario (mill. Acciones; BME)	23,9
Número acciones (millones)	5.526
Capitalización (millones de €)	17.959

Consenso analistas

Recomendaciones analistas Precio Objetivo

Comprar	46%
Mantener	48%
Vender	6%

4,65
€/acción

Fuente: Bloomberg; 31/12/2020.

Remuneración / Rentabilidad total al accionista

0,4€/acción

- ➔ 0,2€ /acción diciembre 2020
- ➔ 0,2€ / acción junio 2021
- ➔ Pagados en 2020; "Dividendo Flexible Voluntario"
- ➔ 0,2€ en junio y 0,2€ en diciembre

RTA 2020: -42,7%

Presencia en bolsas

Madrid
Nueva York (ADR)
Lima (ADS)

Ratings crediticios

Moody's	Baa3
Fitch	BBB
S&P	BBB-

Número de accionistas

1,2
millones

Participaciones significativas

BBVA*	4,96%
CaixaBank, S.A.**	4,70%
BlackRock, Inc.***	4,68%

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA asciende al 5,27% del capital social de la Compañía.

(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021).

(***) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020 (un 4,983% de derechos de voto) y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, el 10 de octubre de 2020, BlackRock, Inc. notificó a la SEC que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. representaba un 4,9%.

La evolución de los mercados globales en el año 2020 estuvo marcada por la crisis sin precedentes del COVID-19. El MSCI World cerró el año con ganancias (+14,1%), así como los índices estadounidenses (Nasdaq: +43,6%, S&P: +16,3%, Dow Jones: +7,2%) que alcanzaron máximos históricos durante el año impulsados por el sector tecnológico, percibido como sector refugio durante la crisis. En Europa,

más expuesta al 'ciclo' y al 'valor', los principales mercados cerraron el año con recortes, excepto el DAX (+2,5%): EStoxx-50 (-5,1%), CAC-40 (-7,1%), FTSE-100 (-14,3%), afectado también por el desarrollo de las negociaciones del Brexit y el Ibex-35 continuó con peor comportamiento relativo (-15,5%).

Las bolsas tocaron mínimos anuales en marzo, con caídas de en torno al 35% de media en los principales mercados de Europa y Estados Unidos desde niveles máximos anteriores a la pandemia, anticipando la fuerte contracción de la actividad económica del segundo trimestre provocada por los confinamientos. La recuperación de los índices a partir de entonces estuvo marcada por los estímulos monetarios y fiscales de los gobiernos, los avances en el desarrollo de la vacuna contra el COVID-19, el resultado de las elecciones presidenciales de los Estados Unidos y los avances en el acuerdo del Brexit. Así, los principales mercados europeos y estadounidenses se revalorizaron en torno a un 18% en los dos últimos meses del año impulsados por (i) las positivas noticias sobre la elevada eficiencia de las vacunas a principios de noviembre, con fuertes subidas y en Europa con las mayores alzas de su historia en un mes, que fue acompañado de una rotación en los mercados desde valores defensivos y de crecimiento, los más beneficiados desde el inicio de la pandemia, hacia los cíclicos y de valor; (ii) el inicio de los programas de vacunación en todo el mundo; (iii) la aprobación de nuevos estímulos fiscales en Estados Unidos y (iv) la firma del acuerdo del Brexit.

A pesar de que la pandemia ha demostrado que las redes de telecomunicaciones se han convertido en esenciales para sociedad y la economía, el sector de telecomunicaciones tuvo un comportamiento relativo peor que el mercado en general (-16,1%), impactado por (i) las preferencias durante la pandemia hacia el factor *momentum* y el *growth*; (ii) la exposición al roaming; (iii) el entorno regulatorio complejo; (iv) el elevado nivel de endeudamiento; (v) las expectativas de incremento de la inversión; y (vi) la elevada competencia en determinados mercados. Todo ello ha sido en parte compensado con noticias de fusiones y adquisiciones de compañías, que se han convertido en potencial indicador de progreso del sector, en el que la mayoría de las valoraciones relativas cotizan en mínimos relativos históricos.

La acción de Telefónica cerró 2020 en 3,25 euros por acción, -47,9% en el año con una rentabilidad total para el accionista del -42,7%. El pago de dividendos en el 2020 se realizó bajo la modalidad de dividendo flexible voluntario y ascendió a 0,40 euros por acción. La evolución de la acción de Telefónica se explica (i) por el peor comportamiento relativo del sector, con un entorno regulatorio y competitivo complejo, (ii) y del mercado español, uno de los más castigados por la pandemia, (iii) la exposición de la compañía a mercados emergentes, (iv) la depreciación de las divisas latinoamericanas y (v) el nivel de endeudamiento. Sin embargo, el comportamiento de Telefónica ha sido resistente, protegiendo la generación de caja durante el año, gracias a las medidas de eficiencia y priorización de las inversiones, permitiendo mitigar los impactos en los ingresos y el OIBDA provocados por la pandemia, así como continuar con la reducción de la deuda.

Telefónica, cerró el ejercicio 2020 con una capitalización bursátil de 17.959 millones de euros, situándose como la compañía número 25 del ranking del sector de telecomunicaciones a nivel mundial.

1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible GRI 102-4, 204-1

1.6.3.1. Redes: nuestra conectividad

Los usuarios van adoptando, cada vez más, las nuevas tecnologías. Durante 2020 esta tendencia se ha visto aún más incrementada debido a la crisis de la COVID-19 que ha provocado un aumento del tráfico de datos. Esto se suma a nuestro objetivo de llegar a todas las comunidades, sin importar la localización, conectando personas y mejorando su calidad de vida.

Las redes son cada día más rápidas y tienen una mayor capacidad. Así, destacamos dentro de la evolución de nuestra infraestructura, el número de accesos de usuarios de banda ultra ancha (UBB) en las comunidades en que estamos presentes, a excepción de Reino Unido, donde solamente disponemos de operadora móvil.

Adicionalmente es importante destacar el avance de la Compañía en el despliegue del 5G. Esta nueva generación de telefonía móvil permite la conectividad ultrarrápida y con unas capacidades diferenciales en términos de ancho de banda, tanto de subida como de bajada, muy baja latencia y capacidad para conectar a millones de dispositivos. Este despliegue de red se está realizando de forma progresiva, así en 2020 ya contamos con una cobertura poblacional en España del 78,5% y nos encontramos trabajando en el resto de países en los que estamos presentes.

Penetración LTE

	2019	2020	Variación interanual
España	83,2 %	87,0 %	3,8 pp
Reino Unido	89,4 %	92,5 %	3,2 pp
Alemania	77,8 %	90,5 %	12,7 pp
Brasil	66,6 %	75,8 %	9,2 pp
Argentina	79,6 %	83,6 %	4,1 pp
Perú	85,0 %	87,5 %	2,5 pp
Chile	84,0 %	87,6 %	3,6 pp
Colombia	67,8 %	73,6 %	5,8 pp
México	64,6 %	68,2 %	3,6 pp
Total	75,5 %	82,1 %	6,6 pp

Accesos de UBB (Miles)

	2019	2020	Variación interanual
España	4.325	4.614	6,7 %
Alemania	1.652	1.798	8,8 %
Brasil	5.023	5.084	1,2 %
Hispania	3.250	3.695	13,7 %
Total	14.281	15.213	6,5 %

1.6.3.2. La confianza de los clientes

Desde 2018, seguimos y reportamos el *Net Promoter Score* (NPS), como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios y realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones. Este año 2020, tras la segregación operativa de las operaciones de Hispam, el cálculo global se ha realizado solo en base a los resultados obtenidos en nuestras cuatro principales operaciones: España, Alemania, Reino Unido y Brasil.



[Ir al capítulo de Clientes](#)

De esta forma, este año hemos cerrado el ejercicio con un resultado de 24%, 7 puntos por encima del cierre proforma del año pasado y hemos superado los objetivos marcados a nivel global.

NPS Grupo Telefónica (*)

2019	2020
17	24

(*) Incluye solo las cuatro principales operaciones (España, Alemania, Reino Unido y Brasil).

1.6.3.3. Responsables con el medioambiente

La estrategia de Telefónica respecto al medioambiente está diseñada para promover la sostenibilidad ambiental de nuestras operaciones, clientes y proveedores. Esto permite generar valor a nuestra compañía en términos de reducción de costes y generación de nuevos ingresos.

En este sentido, además, tenemos objetivos ambiciosos para reducir nuestro impacto sobre el cambio climático, a la vez promover que a través de nuestros servicios favorezcamos la descarbonización de otros sectores de la economía.



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

El pasado año logramos que el 87,5% del consumo de electricidad proviniera de fuentes renovables, el 100% en nuestros principales mercados, y redujimos las emisiones de carbono un 61,1% respecto a 2015.

Además, hemos evitado 9,5 millones tCO₂ en nuestros clientes, tres veces más que el año anterior, gracias a la alta penetración de la digitalización durante la crisis del COVID-19.

Principales indicadores de energía y cambio climático

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Energía proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	87,5
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	409	268	194	148	115	78
% Evolución de Eficiencia Energética (año base: 2015)	—	34,5 %	52,6 %	63,8 %	71,8 %	80,9 %
Emisiones GEI alcance 1+2 (market method) (tCO ₂ eq)	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	743.366

1.6.3.4. Diversidad entre nuestros empleados

Para Telefónica, la diversidad es una fuente de talento. Nuestro objetivo es contar con personas con diferente cultura, género, orientación sexual, raza, generación,

capacidades, perfiles, etc. y más allá de todo esto, con diversidad de pensamiento. Además, un año más, mantenemos el compromiso con la igualdad de género.



[Ir al capítulo de Capital humano](#)

Mujeres en Telefónica

	2016	2017	2018	2019	2020
Mujeres en plantilla	38 %	38 %	38 %	38%	38%
Mujeres directivas	21 %	22 %	23 %	26%	27%

1.6.3.5. Nuestra contribución e impacto

Somos un motor de las comunidades donde operamos y tenemos un gran impacto económico y social en las mismas. Este desarrollo global nos da una mayor responsabilidad social y de inclusión y es que, nuestra aportación debe ir más

allá del valor estrictamente generado por la actividad comercial y por ello evaluamos cuál es nuestra contribución y el impacto que generamos en nuestro entorno.

Contribuimos a las comunidades en las que estamos presentes

2020	Ingresos Grupo por país (millones €)	Empleados Grupo por país	% de proveedores adjudicatarios locales	Inversión total realizada en el país (millones €)	Gastos salariales en el país (millones €)	Impuestos soportados en el país (millones €)
Alemania	7.532	7.926	76%	1.094	611	220
Brasil	7.422	34.432	96%	1.372	792	320
España	12.401	28.560	78%	1.408	1.748	802
Reino Unido	6.708	6.322	82%	913	459	301
Hispanm(*)	7.922	34.687	90 %	833	999	560

(*) Hispanm incluye Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Uruguay, Venezuela y Perú

1.6.4. Nuestras marcas GRI 102-2

La estrategia de marca de Telefónica se representa a través de un modelo que combina Superbrands y marcas especializadas, para competir con éxito y aportar valor al negocio.

1.6.4.1. Superbrands

Nuestras *Superbrands* son marcas reconocidas, relevantes y diferenciales, que aportan valor a nuestro *core business* de la conectividad, en los 13 países donde operamos.

- **Telefónica:** es nuestra marca institucional y también con la que nos relacionamos con nuestros clientes multinacionales y empleados. Nuestra marca cuenta con operaciones en 13 países y presencia en 24.
- **Movistar:** es la marca comercial más internacional. Tiene presencia en 10 países, ocupando la posición 80 del ranking mundial de BrandZ.
- **O2:** marca comercial presente en Alemania, España y Reino Unido. Ocupa la posición 10 del ranking BrandZ en Reino Unido.
- **Vivo:** nuestra marca comercial en Brasil. En 2019 ocupaba la posición 18 del ranking de BrandZ en Brasil. (El dato del 2020 no ha sido publicado aún a fecha de este informe).

1.6.4.2. Marcas especializadas

Irrumpen con fuerza en la captura de nuevos negocios digitales y nuevos modelos de negocio más allá de nuestras actividades de base. Destacando:

- **Eleven Paths:** unidad de negocio especialista en Ciberseguridad de Telefónica.
- **LUCA:** unidad de servicios de *Big Data* e Inteligencia Artificial de Telefónica.
- **Acens:** la marca que ofrece *hosting*, servidores dedicados y servidores *cloud* en España.
- **Giffgaff:** el OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera O₂ en el Reino Unido.
- **Telxius:** participación mayoritaria en la empresa de infraestructuras que gestiona torres y la red internacional de cable de fibra óptica de alta capacidad.
- **Tuenti:** OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera Movistar en España, Argentina y Ecuador.
- **Blau:** OMV (Operador Móvil Virtual) bajo la cual opera O₂ en Alemania.
- **On the spot:** empresa especializada en *in-store media services* y servicios audiovisuales para empresa, así como en la implementación y gestión de redes digitales de publicidad *out-of-home*.
- **Wayra:** es el frente de Innovación abierta ayudando la creación de *startups* tecnológicas relacionadas con el *core business* de Telefónica. Está presente en 7 hubs con actividad en 9 países en Europa e Hispanm.

AYUDAR A LA SOCIEDAD A PROSPERAR

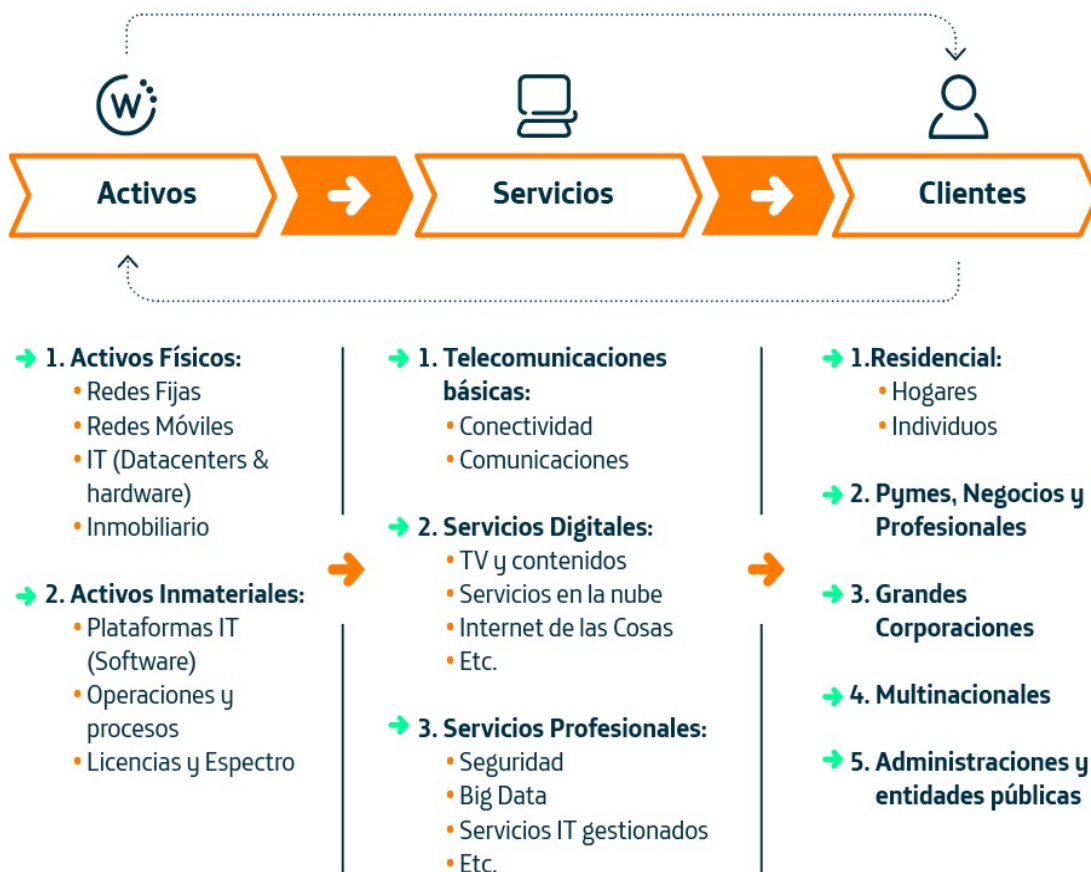


1.7. Modelo de creación de valor GRI 102-2

El modelo de negocio de Telefónica es coherente con su visión y su estrategia. Telefónica despliega, opera y mantiene **redes de telecomunicaciones** y, sobre esas capacidades, construye **productos y servicios de**

conectividad (o adyacentes) adecuados a un **amplio espectro de clientes** (personas o entidades jurídicas).

Modelo de creación de valor de Telefónica



El modelo de creación de valor de Telefónica parte de la explotación de una serie de valiosos **ACTIVOS**, que incluyen principalmente:

- Las **redes de telecomunicaciones**, fijas y móviles que incluyen tanto la infraestructura básica (fibra, obra civil, torres de telecomunicaciones, ductos, inmuebles, etc.) como los elementos físicos asociados al acceso, transporte y conmutación (equipamiento hardware) que permiten prestar los servicios de conectividad y comunicaciones básicas a nuestros clientes. Telefónica construye, opera y mantiene estas redes en cada uno de los países donde opera.
- La **infraestructura IT** (Centros de Datos, Hardware y Software) necesaria para la prestación de los servicios a clientes finales (*front office*) y las operaciones propias

(*back office*). Se incluyen aquí las principales plataformas para construir servicios sobre la conectividad básica (comunicaciones, TV, servicios digitales, etc.), propias o basadas en servicios de terceros.

- Las **licencias** y habilitaciones necesarias en función de la regulación aplicable y, para el caso de las operaciones móviles, el **espectro** radioeléctrico adquirido en cada uno de los países para la prestación del servicio.
- Otros activos intangibles** necesarios para la prestación del servicio, como el *know-how* en la operación y procesos, que Telefónica ha construido a lo largo de su historia, incluyendo el valor de nuestras marcas en cada mercado.

Telefónica explota estos activos construyendo **SERVICIOS** adecuados a las necesidades de nuestros clientes. Estos

servicios pueden ser totalmente propios (por ejemplo, los más puros de conectividad y comunicaciones) o estar basados en la oferta de terceros, a través de *partnerships* o acuerdos de distribución (como sucede en algunos servicios digitales). Los principales elementos de la propuesta comercial de Telefónica a los clientes incluyen:

- **Servicios básicos de telecomunicaciones**, que abarcan la conectividad a Internet (residencial o los productos más sofisticados para empresas y corporaciones) y las comunicaciones fijas y móviles (voz tradicional y otros SVAs de comunicación).
- **Servicios digitales**, propios y de terceros, que se prestan sobre las redes de telecomunicaciones y la conectividad de Telefónica y complementan nuestra oferta a los clientes finales (por ejemplo, la televisión digital y contenidos, servicios en la nube, etc.).
- **Servicios profesionales y similares**, necesarios para facilitar a nuestros clientes la digitalización y el acceso a la tecnología, incluyendo la seguridad (lógica y física), la consultoría de negocio basada en *Big Data*, los servicios de IT y comunicaciones gestionadas para empresas, etc.

Telefónica se dirige comercialmente a una gran variedad de **CLIENTES** en cada uno de los mercados donde opera, con el objetivo de brindar soluciones adecuadas a sus necesidades en el transcurso de su vida digital. El portafolio de clientes del Grupo Telefónica abarca prácticamente todos los segmentos en cada mercado, incluyendo:

- **Clientes Residenciales**, donde Telefónica ofrece soluciones tanto para el hogar (conectividad fija, fibra, TV...) como a las personas individuales (por ejemplo, líneas móviles).
- **Clientes corporativos**, con una oferta adaptada a las necesidades digitales de diversas tipologías de empresa (desde negocios y Pymes a las principales multinacionales mundiales).
- **Administraciones Públicas** y otros organismos gubernamentales u oficiales.

1.7.1. Beneficiamos a todos nuestros stakeholders



1.8. Evolución de nuestros negocios GRI 102-6

1.8.1. Principales aspectos del ejercicio

La pandemia del COVID-19 ha afectado al Grupo de forma significativa durante el año 2020, ya que las medidas de confinamiento impuesto en los mercados del Grupo han ejercido una presión sin precedentes en sus segmentos B2C y B2B.

En el 2020, el impacto negativo estimado de la pandemia del COVID-19 en los ingresos del Grupo ascendió aproximadamente a 1.905 millones de euros, en gran parte relacionado con los ingresos del servicio (-1.450 millones de euros) y también ventas de terminales (-456 millones de euros). Los ingresos del servicio se han visto impactados principalmente por menores ingresos de roaming y menor actividad comercial en el segmento B2C, junto con retrasos en los proyectos y menores ingresos de empresas y pymes que afectaron el desempeño en el segmento B2B.

Para mitigar los impactos negativos de la pandemia en las operaciones de Telefónica, la estrategia ha sido tomar medidas proactivas para reducir los gastos; el impacto negativo estimado de la pandemia del COVID-19 en el OIBDA en 2020 es de unos 977 millones de euros, derivado del gap de ingresos parcialmente compensado por ciertos ahorros en gastos directos y comerciales principalmente, a pesar de las mayores insolvencias. Adicionalmente, el Grupo se ha focalizado en la gestión del CapEx, generando ahorros como resultado de la flexibilidad operativa y la ejecución de acuerdo con la situación del COVID-19.

La estimación de los impactos de la pandemia del COVID-19 sobre los resultados del Grupo se ha calculado como el diferencial entre el resultado real y la previsión que tenían las operaciones, de acuerdo con las últimas tendencias previas a la pandemia del COVID-19. Estas estimaciones se han hecho en los epígrafes que consideramos han sido más afectados por la pandemia del COVID-19, como ingresos (especialmente ingresos del servicio, ingresos de roaming, ingresos de venta de terminales) y gastos (en particular costes directos y comerciales, aprovisionamientos (incluyendo costes de terminales) e incobrables), como resultado principalmente de confinamiento de la población, el cierre del canal comercial, restricciones de desplazamientos internacionales, el cierre temporal de algunas empresas o Pymes en algunas regiones y más generalmente las peores condiciones económicas.

Para apoyar a las comunidades en las que Telefónica está presente, el Grupo implementó medidas destinadas a:

- Garantizar la salud y la seguridad de sus empleados y clientes.
- Proveer infraestructura crítica y servicios de tecnología a los gobiernos y las autoridades sanitarias.
- Donar bienes y servicios a hospitales y clientes vulnerables.
- Ceder para uso público sus edificios de alta tecnología (O2 Arena en Londres y O2 Tower en Munich).
- Proveer datos móviles y contenidos de entretenimiento a los clientes sin coste adicional.
- Acelerar pagos a proveedores con problemas de liquidez y flexibilizar los términos de pago.
- Mantener el dividendo de 2020 para sus accionistas, introduciendo flexibilidad adicional mediante el pago voluntario por *scrip dividend*.

Adicionalmente, las redes de última generación de Telefónica permitieron al Grupo facilitar un crecimiento récord en el tráfico impulsado por el trabajo remoto y un mayor consumo de servicios de entretenimiento, manteniendo altos niveles de experiencia del cliente y calidad de servicio.

La digitalización ha demostrado ser una palanca clave para Telefónica en esta crisis, ya que los procesos se aceleraron, las necesidades se cristalizaron y el Grupo ayudó a las sociedades y a las empresas a adaptarse y a mejorar su competitividad en el nuevo entorno. La digitalización ha surgido como impulsor de la recuperación económica.

Durante 2020, Telefónica continúa captando y fidelizando clientes de alto valor, enfocándose en la experiencia del cliente y apalancada en la excelente infraestructura.

Los **accesos totales** de Telefónica alcanzan 345,4 millones a 31 de diciembre de 2020 con una notable mejora en el mix de clientes. El compromiso con el cliente mejoró, resultando en una mejora de los niveles de churn y los accesos crecieron un 0,3% interanual, explicado principalmente por la mejor evolución de los clientes de contrato en Telefónica Brasil y Telefónica Alemania. La variación interanual se ha visto afectada por la pandemia del COVID-19.

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

Accesos

Miles de accesos	2019	2020	%Var. reportada
Accesos de telefonía fija ⁽¹⁾	31.285,4	28.243,0	(9,7%)
Banda ancha ⁽²⁾	20.837,1	20.077,2	(3,6%)
UBB	14.280,9	15.212,8	6,5%
FTTH	8.223,5	9.964,2	21,2%
Accesos móviles ⁽³⁾	261.532,9	266.287,1	1,8%
Prepago	131.787,1	131.542,0	(0,2%)
Contrato	105.970,7	108.587,5	2,5%
IoT	23.775,0	26.157,7	10,0%
TV de Pago	8.437,1	8.059,5	(4,5%)
Accesos minoristas	322.422,2	322.978,5	0,2%
Accesos mayoristas	21.912,7	22.455,0	2,5%
Accesos mayoristas fijos	3.822,8	3.722,8	(2,6%)
Accesos mayoristas móviles	18.089,9	18.732,1	3,6%
Total Accesos	344.334,9	345.433,5	0,3%

Notas:

La tabla incluye accesos de Telefonía Costa Rica (2,2 millones y 2,5 millones a 31 de diciembre del 2019 y del 2020, respectivamente). La venta de Telefonía Costa Rica está pendiente a la fecha de este informe anual.

⁽¹⁾ Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

⁽²⁾ Los accesos de Banda Ancha del 2020 se reportan como una categoría independiente, incluyendo los accesos de UBB y FTTH debido al mayor enfoque en estos productos clave. Los accesos de Banda Estrecha y accesos de Datos (anteriormente incluidos en Banda Ancha y otros servicios) se incluyen ahora en Accesos Minoristas. Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽³⁾ Los accesos móviles del 2020 se reportan con IoT (accesos "M2M" en años anteriores) como una categoría independiente debido a su mayor peso, dentro del segmento "Accesos Móviles", ya no formando parte de "Accesos de Contrato". Los accesos de "IoT" incluyen accesos tanto de contrato como de prepago y, por tanto, no son comparables con los accesos de "M2M" reportados en periodos anteriores, que solo incluían los accesos de contrato (dada la limitada relevancia de los accesos de prepago en periodos anteriores). Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

La siguiente tabla muestra la evolución de accesos por segmento:

Accesos 2020	Variación interanual	% sobre Total Accesos	
		2019	2020
Telefónica España	(1,3%)	12,2%	12,0%
Telefónica Reino Unido	4,8%	10,1%	10,6%
Telefónica Alemania	1,1%	14,0%	14,1%
Telefónica Brasil	1,5%	27,2%	27,5%
Telefónica Hispam	(2,0%)	32,1%	31,4%
Otras compañías ⁽¹⁾	1,1%	4,3%	4,4%

Nota:

⁽¹⁾ Incluye las operaciones de Centroamérica.

Los **accesos móviles** ascienden a 266,3 millones a 31 de diciembre de 2020 y aumentan un 1,8% frente al mismo periodo de 2019, como resultado principalmente del crecimiento de los clientes móviles de contrato, que incrementa un 2,5% interanual, y cuyo peso es de un 45,2% de los accesos móviles excluyendo IoT (+0,6 p.p. interanual). Por regiones, el incremento se debe principalmente a los mayores accesos de prepago y contrato en Telefonía Brasil y los mayores accesos de contrato en Telefonía Alemania,

que compensan los menores accesos de prepago sobre todo en Telefonía Alemania y Telefonía Hispam, debido a las dinámicas del mercado y la tendencia de migraciones prepago a contrato. La variación interanual fue impactada por los efectos de la pandemia del COVID-19.

Los **accesos de banda ancha fija** se sitúan en 20,1 millones a 31 de diciembre de 2020, con un decrecimiento del 3,6% interanual, donde los menores accesos con tecnologías legadas se compensan parcialmente con los mayores

accesos de UBB. Los accesos de Ultra banda ancha a 31 de diciembre de 2020 se sitúan en 15,2 millones, creciendo un 6,5% con respecto a 2019. FTTH alcanza 10,0 millones de accesos a 31 de diciembre de 2020, creciendo un 21,2% interanual, representando un 49,6% del total accesos de banda ancha (+10,2 p.p. interanual) y un 65,5% de los accesos de Ultra banda ancha (+7,9 p.p. interanual).

Los **accesos de televisión** de pago alcanzan 8,1 millones de clientes a 31 de diciembre de 2020, con un decrecimiento interanual del 4,5%, principalmente debido a una menor base de clientes de bajo valor en Telefonía España y menor base de clientes con tecnología legada (DTH) en Telefonía Perú.

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

Evolución posición competitiva

Telefónica	Cuota de mercado móvil ⁽¹⁾	
	2019	2020
España	29,7 %	29,3 %
Reino Unido	26,4 %	25,3 %
Alemania	36,6 %	35,9 %
Brasil	32,9 %	33,6 %
Argentina	29,5 %	29,2 %
Chile	26,4 %	26,6 %
Perú	31,4 %	31,2 %
Colombia	24,0 %	25,0 %
Venezuela	48,5 %	55,7 %
México	21,6 %	21,0 %
Ecuador	28,1 %	29,9 %
Uruguay	36,6 %	37,0 %

⁽¹⁾ Estimación interna en ambos años.

Telefónica	Cuota de BAF ⁽¹⁾	
	2019	2020
España	38,4 %	36,6 %
Brasil	21,6 %	17,8 %
Argentina	19,2 %	16,5 %
Chile	28,8 %	27,8 %
Perú	70,0 %	66,2 %
Colombia	16,5 %	15,4 %

⁽¹⁾ Estimación interna en ambos años.

1.8.2. Resultados consolidados 2020/2019

Esta sección presenta las variaciones de las cuentas de resultados consolidadas del Grupo Telefónica de los ejercicios 2020 y 2019.

Resultados Consolidados	Año finalizado 31 de diciembre				Variación	
	2019		2020		2020 vs 2019	
Millones de euros	Total	% Sobre ingresos	Total	% Sobre ingresos	Total	%
Ventas y prestaciones de servicios	48.422	100,0%	43.076	100,0%	(5.346)	(11,0%)
Otros ingresos	2.842	5,9%	1.587	3,7%	(1.255)	(44,1%)
Aprovisionamientos	(13.635)	(28,2%)	(13.014)	(30,2%)	621	(4,6%)
Gastos de personal	(8.066)	(16,7%)	(5.280)	(12,3%)	2.786	(34,5%)
Otros gastos	(14.444)	(29,8%)	(12.871)	(29,9%)	1.573	(10,9%)
RESULTADO OPERATIVO ANTES DE AMORTIZACIONES (OIBDA)	15.119	31,2%	13.498	31,3%	(1.621)	(10,7%)
Margen OIBDA	31,2 %		31,3 %			0.1 p.p.
Amortizaciones	(10.582)	(21,9%)	(9.359)	(21,7%)	1.223	(11,6%)
RESULTADO OPERATIVO (OI)	4.537	9,4%	4.139	9,6%	(398)	(8,8%)
Margen OI	9,4 %		9,6 %			0.2 p.p.
Participación en resultados de inversiones puestas en equivalencia	13	0,0%	2	0,0%	(11)	(81,1%)
Resultado financiero neto	(1.832)	(3,8%)	(1.558)	(3,6%)	274	(14,9%)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.718	5,6%	2.583	6,0%	(135)	(5,0%)
Impuesto sobre beneficios	(1.054)	(2,2%)	(626)	(1,5%)	428	(40,6%)
RESULTADO DEL EJERCICIO	1.664	3,4%	1.957	4,5%	293	17,6%
Atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante	1.142	2,4%	1.582	3,7%	440	38,5%
Atribuido a los intereses minoritarios	522	1,1%	375	0,9%	(147)	(28,1%)

Ajustes para el cálculo de las variaciones orgánicas

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

A los efectos de este informe, variación orgánica 2020/2019 se define como la variación reportada ajustada para excluir los impactos que se detallan a continuación:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2019 para los dos periodos, excepto para las operadoras de los países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela).

La evolución de los tipos de cambio ha impactado negativamente en los resultados reportados de 2020, principalmente por la depreciación frente al euro del real brasileño.

El efecto de los tipos de cambio resta 6,5 puntos porcentuales al crecimiento de las ventas, 8,0 puntos porcentuales al crecimiento del OIBDA y 7,8 puntos porcentuales al resultado operativo en 2020.

- **Cambios en el perímetro de consolidación:** se excluye el efecto de los cambios en el perímetro de consolidación en 2020 y 2019. Los principales cambios han sido la salida en diferentes fechas de 2019 (y por tanto, su exclusión del perímetro de consolidación) derivada de su venta de Antares, Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá. Para excluir el impacto de los citados cambios de perímetro en el cálculo de las variaciones orgánicas, la base comparativa de 2019 excluye el resultado de estas compañías. Adicionalmente, se excluye de ambos periodos los resultados de Telefónica Costa Rica y Telefónica El Salvador, que se encontraban clasificadas como mantenidas para la venta al cierre del ejercicio 2019.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** en la variación orgánica se excluye el resultado positivo o negativo obtenido en la venta de compañías.

En 2020 se excluye principalmente un importe de 29 millones de euros procedente del registro inicial a valor

razonable de la participación de Telefónica en el negocio conjunto con el grupo Allianz, para el despliegue de fibra en Alemania.

En 2019 se excluye principalmente el resultado positivo obtenido en la venta de Antares (98 millones de euros), de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá (por un importe total de 365 millones de euros) y de los negocios de data centers (213 millones de euros).

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto en 2020 y 2019 de los gastos de reestructuración, principalmente aquellos relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo en Telefónica España de 2019, adoptado bajo el II Convenio Colectivo de empresas vinculadas.

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

Millones de Euros	2019	2020
Telefónica España	1.733	(2)
Telefónica Reino Unido	31	—
Telefónica Alemania	22	37
Telefónica Brasil	—	—
Telefónica Hispam	235	17
Grupo Telxius	0	—
Otras compañías	149	34
Total gastos por reestructuración	2.170	86

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** en la variación orgánica se excluye la variación reportada de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela). En términos reportados, las ventas, el OIBDA, el resultado operativo y el OIBDA-CapEx en 2020 de estas compañías se ha reducido en 432 millones de euros, 229 millones de euros, 185 millones de euros y 91 millones de euros, respectivamente, en comparación con 2019.

- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos:** se excluye el deterioro del fondo de comercio y de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina en 2020, por importe de 894 millones de euros, de los cuales 519 millones de euros son de deterioro del fondo de comercio, y 375 millones de euros de deterioro de activos no corrientes. En 2019, el deterioro del fondo de comercio en Argentina por importe de 206 millones de euros, ha sido excluido.

- **Adquisición de espectro:** la variación orgánica de CapEx excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioléctrico en 2020 y 2019, por importe de 126 y 1.483 millones de euros (excluyendo las adquisiciones de espectro del Salvador por 18 millones de euros en 2019), respectivamente.

- **Otros ajustes:** se excluye en la variación orgánica lo siguiente: En 2020: i) el impacto de la amortización acelerada, derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (siguiendo el contrato con AT&T de 2019), que asciende a 320 millones de euros en 2020 en amortizaciones y resultado operativo, (ii) el impacto de no amortizar los activos mantenidos para la venta de Telefónica Reino Unido (771 millones de euros en amortizaciones y resultado operativo), (iii) otros ajustes por importe de 34 millones de euros en OIBDA, principalmente las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (29 millones de euros en OIBDA), y la plusvalía por la venta de espectro de Alemania por importe de 5 millones de euros de impacto en OIBDA.

En 2019: (i) el impacto negativo en OIBDA y resultado operativo derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2019), que ascendió a 239 millones de euros y 275 millones de euros, respectivamente, (ii) el impacto positivo por la venta irrevocable de los derechos de crédito futuros que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica España tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta (103 millones de euros en OIBDA), (iii) provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución (23 millones de euros en OIBDA).

Las variaciones reportadas y orgánicas 2020/2019 (calculadas conforme a los ajustes arriba descritos) de determinadas partidas de las cuentas de resultados consolidadas, CapEx y OIBDA-Capex, se muestran a continuación:

TELEFÓNICA 2020	Variación interanual	
	% Var. reportada	% Var.orgánica
Ventas y prestaciones de servicios	(11,0%)	(3,3%)
Otros ingresos	(44,1%)	(14,4%)
Aprovisionamientos	(4,6%)	0,5%
Gastos de personal	(34,5%)	(3,8%)
Otros gastos	(10,9%)	(5,5%)
OIBDA	(10,7%)	(5,7%)
Amortizaciones	(11,6%)	0,6%
Resultado operativo	(8,8%)	(16,4%)
CapEx	(33,3%)	(12,0%)
OIBDA-CapEx	20,5%	(0,9%)

La siguiente tabla muestra las aportaciones al crecimiento reportado de cada uno de los impactos considerados en el cálculo de las variaciones orgánicas explicados anteriormente. La aportación al crecimiento reportado, expresada en puntos porcentuales, es el resultado de dividir el importe de cada impacto (o la diferencia cuando afecta a

los dos periodos) entre la cifra consolidada reportada del año anterior en cada epígrafe.

Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)								
TELEFÓNICA 2020	Efecto tipo de cambio	Cambio Perímetro	Resultado en venta de empresas	Gastos reestructuración	Var. Reportada de países con hiperinflación	Deterioro de fondo de comercio y otros activos	Adquisición de espectro	Otros ajustes
Ventas y prestaciones de servicios	(6,5)	(0,4)	—	—	(0,9)	—	—	—
Otros ingresos	(4,3)	(0,1)	(22,7)	—	(0,2)	—	—	(6,9)
Aprovisionamientos	(4,6)	(0,3)	—	—	(0,2)	—	—	—
Gastos de personal	(4,1)	(0,1)	—	(25,9)	(1,1)	—	—	(0,5)
Otros gastos	(7,6)	(0,3)	(0,1)	0,0	(0,6)	4,8	—	(1,9)
OIBDA	(8,0)	(0,7)	(4,2)	13,8	(1,5)	(4,5)	—	0,8
Amortizaciones	(8,1)	0,6	—	—	(0,4)	—	—	(4,3)
Resultado operativo	(7,8)	(3,8)	(14,0)	45,9	(4,2)	(15,2)	—	12,8
CapEx	(6,1)	(0,4)	—	—	(1,6)	—	(15,3)	—
OIBDA-CapEx	(10,6)	(1,1)	(10,0)	32,8	(1,4)	(10,9)	21,1	2,0

1.8.3. Análisis de los resultados

Ventas netas y prestaciones de servicios (ingresos), en 2020 alcanzan 43.076 millones de euros, decreciendo en términos reportados un 11,0% interanual, impactados muy negativamente por el efecto de los tipos de cambio (-6,5 p.p.) (principalmente por la depreciación frente al euro del real brasileño), la variación reportada de compañías en países con hiperinflación (-0,9 p.p.) y cambios de perímetro de consolidación (-0,4 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecen un 3,3%, principalmente como resultado de los efectos de la pandemia causada por el COVID-19, que estimamos han afectado a los ingresos de operaciones en unos 1.905 millones de euros aproximadamente en el año debido a menores ingresos de ventas de terminales e ingresos del servicio por la menor actividad comercial, menores ingresos de roaming (dada la significativa caída en los viajes internacionales), mayores promociones, menores recargas prepago y paquetes adicionales de datos (por sustitución de tráfico por Wi-Fi) y menores ingresos en B2B tanto en comunicaciones como TI.

La estructura de los ingresos refleja la diversificación de la Compañía. La contribución de los siguientes segmentos a los ingresos del Grupo Telefónica del 2020, aumenta respecto al 2019: Telefónica España que representa 28,8% de los ingresos del Grupo (+2,3 p.p. comparado con el 2019), Telefónica Alemania con un 17,5% (+2,2 p.p. comparado con el 2019), Telefónica Reino Unido con un 15,6% (+0,9 p.p. respecto 2019) y Grupo Telxius con un 1,9% (+0,2 p.p. respecto 2019). Los siguientes segmentos reducen su aportación al Grupo Telefónica respecto a 2019: Telefónica Brasil que representa un 17,2% de los ingresos del Grupo (-3,5 p.p. respecto 2019) y Telefónica Hispam con un 18,4% (-1,5 p.p. respecto 2019). La contribución de estos dos segmentos se vio negativamente afectada por la evolución de los tipos de cambio.

Otros ingresos incluye principalmente los trabajos realizados para el inmovilizado y los resultados por enajenación de activos. En el 2020, los otros ingresos ascendieron a 1.587 millones de euros comparado con 2.842 millones registrados en 2019, disminuyendo un 44,1% en términos reportados, impactados principalmente por el resultado en venta de compañías en 2020 (-22,7 p.p.) y otras ventas. En particular, en 2019, en otros ingresos se registraron plusvalías por venta de ciertas sociedades, principalmente Antares (98 millones de euros), Telefonía Celular de Nicaragua, Telefónica Móviles Guatemala y Telefónica Móviles Panamá (por un total de 365 millones de euros), la venta de negocio de los data centers por importe de 213 millones de euros, y la venta de los derechos de créditos futuros que pudieran surgir de una serie de reclamaciones y litigios en la que Telefónica era parte en la fecha del acuerdo de venta. En términos orgánicos decrecen un 14,4%, principalmente por el impacto de la venta de torres de telefonía, ascendiendo a 43 y 176 millones de euros en 2020 y 2019, respectivamente.

El total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos (principalmente servicios exteriores y tributos), ascendieron a 31.165 millones de euros en el año 2020, disminuyendo un 13,8% en términos reportados respecto al año 2019. Este decrecimiento está principalmente impactado por la caída en los gastos de reestructuración (-5,8 p.p.), principalmente relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo individual en Telefónica España, que fueron significativamente mayores en el año 2019, y por el efecto de los tipos de cambio (-5,7 p.p.). En términos orgánicos, el total de aprovisionamientos, gastos de personal y otros gastos disminuyeron en un 2,7%. La variación interanual está muy afectada por los efectos de la pandemia causada por el

COVID-19. La evolución de estos gastos se explica en mayor detalle a continuación:

- Los **aprovisionamientos** se situaron en 13.014 millones de euros en el año 2020, disminuyendo un 4,6% respecto del año 2019 en términos reportados, afectados principalmente por la evolución de los tipos de cambio (-4,6 p.p.) y los cambios en el perímetro de consolidación (-0,3 p.p.). En términos orgánicos, los aprovisionamientos se incrementaron un 0,5% interanual por mayores gastos de contenidos de televisión y gastos asociados al incremento del negocio de TI en Telefónica España, parcialmente compensados por los efectos de la pandemia causada por el COVID-19, que llevaron a menores costes de terminales por menor actividad comercial, y a menores gastos de *roaming*.
- Los **gastos de personal** alcanzaron 5.280 millones de euros en el 2020, disminuyendo un 34,5% en términos reportados respecto al año 2019, afectados principalmente por los menores gastos de reestructuración (-25,9 p.p.), principalmente relacionados con el plan voluntario de suspensión de empleo individual en Telefónica España correspondientes al año 2019, y por el impacto de los tipos de cambio (-4,1 p.p.). En términos orgánicos, los gastos de personal disminuyen un 3,8% interanual por el menor número de empleados en el 2020 y las medidas de ahorros en prácticamente todos los segmentos.

La plantilla promedio de 2020 decrece un 4,1% interanual, situándose en 113.182 empleados.

- **Otros gastos** alcanzaron 12.871 millones de euros en el año 2020, disminuyendo un 10,9% en términos reportados. Esta evolución se debe principalmente al efecto de los tipos de cambio (-7,6 p.p.) y a las provisiones registradas en 2019 en relación con la transformación del modelo operacional de Telefónica México (-2,0 p.p.), parcialmente contrarrestada por el deterioro del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina (+4,8 p.p.). En términos orgánicos, los otros gastos disminuyeron un 5,5% interanual por los efectos de la pandemia del COVID-19, que llevó a un decrecimiento en gastos de red y sistemas, parcialmente compensando las mayores insolvencias principalmente en Telefónica Hispam y Telefónica Brasil (también causadas por la pandemia del COVID-19).

Como resultado de lo anterior, el OIBDA del 2020 asciende a 13.498 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento en términos reportados del 10,7% respecto al año anterior. En términos orgánicos, el OIBDA decrecería un 5,7% interanualmente.

La **amortización del inmovilizado** asciende a 9.359 millones de euros disminuyendo un 11,6% interanual en términos reportados, debido fundamentalmente al efecto del tipo de cambio (-8,1 p.p.) y a las menores amortizaciones en Telefónica Reino Unido, debido a la clasificación de las compañías incluidas en el alcance del acuerdo con Liberty Global plc, como grupo enajenable

mantenido para la venta, parcialmente compensado por la amortización acelerada en Telefónica México como consecuencia de la transformación del modelo operacional. En términos orgánicos, las amortizaciones se mantendrían estables (+0,6%).

El **resultado operativo (OI)** del ejercicio 2020 asciende a 4.139 millones de euros descendiendo un 8,8% en términos reportados impactado por el deterioro en el fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina (-15,2 p.p.); los menores otros ingresos en comparación con el 2019 (en el 2019 los otros ingresos fueron impactados positivamente por los beneficios derivados de las ventas de sociedades (-14,0 p.p.)); el efecto tipo de cambio (-7,8 p.p.); la variación reportada de compañías en países con hiperinflación (-4,2 p.p.); los cambios en el perímetro de consolidación (-3,8 p.p.) y el impacto de la amortización acelerada derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2019 (-1,9 p.p.), compensado por menores gastos de reestructuración (+45,9 p.p.) y menores amortizaciones en Telefónica Reino Unido (+17,2 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo decrecería un 16,4% respecto al año anterior, por los efectos de la pandemia del COVID-19, que estimamos ha reducido el resultado operativo en unos 977 millones de euros como consecuencia de los menores ingresos del servicio en todos los segmentos y de las mayores insolvencias, parcialmente compensados por los menores gastos de operaciones (principalmente menores gastos directos y comerciales por la menor actividad comercial).

Las **participaciones en resultados de inversiones puestas en equivalencia** en 2020 alcanzan un resultado positivo de 2 millones de euros (comparado con un resultado positivo de 13 millones de euros en 2019).

Los **gastos financieros netos** en 2020 ascienden a 1.558 millones de euros) y mejoran en 274 millones de euros frente al mismo periodo del año anterior principalmente por la reducción de deuda en divisas europeas así como de su coste.

El **gasto por impuesto** asciende a 626 millones de euros en 2020, disminuyendo un 40,6% respecto de 2019, impactada principalmente por la reversión de activos por impuestos diferidos de Telefónica México en 2019, que afectó negativamente al impuesto de sociedades de ese año.

Resultado de las partidas anteriores, el **resultado del ejercicio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante** alcanza 1.582 millones de euros en 2020 (1.142 millones de euros en 2019).

El **resultado del ejercicio atribuido a los intereses minoritarios** alcanza los 375 millones de euros en 2020, 147 millones de euros menos que en 2019, fundamentalmente por los menores resultados atribuidos a los minoritarios de Telefónica Brasil y Telefónica Centroamérica Inversiones, (que en 2019 se habían visto afectados positivamente por las plusvalías derivadas de la

venta de Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá), compensado parcialmente por el mayor beneficio atribuible a los minoritarios de Telxius.

El **CapEx** totaliza 5.861 millones de euros en el 2020, disminuyendo un 33,3% interanual en términos reportados.

El **OIBDA-CapEx** se sitúa en 7.637 millones de euros en el 2020, presentando un incremento del 20,5% frente al 2019 en términos reportados.

1.8.4. 2020/2019 Resultados por segmentos

TELEFÓNICA ESPAÑA

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

ACCESOS

Miles de accesos	2019	2020	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ⁽¹⁾	9.024,1	8.731,0	(3,2%)
Banda ancha ⁽²⁾	6.023,4	5.961,9	(1,0%)
FTTH	4.325,0	4.614,1	6,7%
Accesos móviles ⁽³⁾	18.916,9	18.977,8	0,3%
Prepago	1.137,2	888,1	(21,9%)
Contrato	15.158,8	15.383,7	1,5%
IoT	2.620,8	2.706,0	3,2%
TV de Pago	4.073,8	3.934,5	(3,4%)
Accesos Minoristas	38.049,5	37.615,1	(1,1%)
Accesos Mayoristas	3.788,2	3.689,5	(2,6%)
Total Accesos	41.837,7	41.304,6	(1,3%)

Notas:

⁽¹⁾ Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

⁽²⁾ Los accesos de Banda Ancha del 2020 se reportan como una categoría independiente, incluyendo los accesos de UBB y FTTH debido al mayor enfoque en estos productos clave. Los accesos de Banda Estrecha y accesos de Datos (anteriormente incluidos en Banda Ancha y otros servicios) se incluyen ahora en Accesos Minoristas. Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽³⁾ Los accesos móviles del 2020 se reportan con IoT (accesos "M2M" en años anteriores) como una categoría independiente debido a su mayor peso, dentro del segmento "Accesos Móviles", ya no formando parte de "Accesos de Contrato". Los accesos de "IoT" incluyen accesos tanto de contrato como de prepago y, por tanto, no son comparables con los accesos de "M2M" reportados en periodos anteriores, que solo incluían los accesos de contrato (dada la limitada relevancia de los accesos de prepago en periodos anteriores). Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

Los resultados del año 2020 se encuentran significativamente afectados por la imposición de medidas estrictas para evitar la propagación del COVID-19, especialmente durante el segundo trimestre del año. Las restricciones comenzaron antes del comienzo del segundo trimestre, imponiendo severas limitaciones a la actividad comercial (aproximadamente el 90% de las tiendas marca Movistar cerraron en marzo y abril de 2020; aproximadamente el 50% en mayo de 2020), interrumpiendo todas las competiciones deportivas (principalmente fútbol, reiniciado a mediados de junio de 2020) y la suspensión de la portabilidad especialmente en el servicio fijo y hasta finales de mayo de 2020. La población fue confinada durante la mayor parte del segundo trimestre de 2020. Telefónica respondió a estos desafíos aprovechando la fuerza de la red FTTH más grande de Europa para proporcionar un servicio confiable durante la crisis de la pandemia del COVID-19, y tomando medidas sin precedentes para apoyar a la sociedad y mostrar solidaridad con nuestras comunidades y clientes.

Durante el año 2020 la actividad comercial continuó apalancada en los servicios diferenciales ofrecidos por la Compañía, con una estrategia multimarca (Movistar, O2) para atender a los distintos segmentos de clientes. Adicionalmente, durante la primera mitad del 2020,

Telefónica introdujo cambios en su oferta para fortalecer su relación con los clientes y llegar a nuevos segmentos. Algunos de estos cambios se describen a continuación.

Movistar Prosegur Alarmas, la *joint venture* de Prosegur y Telefónica, lanzó al mercado su servicio de alarmas, cuya principal característica diferencial es que el servicio se comercializa sin cuota de alta ni permanencia. La propuesta comercial incluye la instalación de una alarma conectada a la central receptora de alarmas, sistema de videovigilancia y conexión con la aplicación móvil Movistar Prosegur Alarmas. Además, es la única compañía que cuenta con el servicio de intervención inmediata de Acudas, un vigilante de seguridad se desplaza al domicilio del cliente en caso de que ocurra una incidencia de seguridad.

Adicionalmente, se **incorporó Disney+ a Fusión**, tras la firma, el pasado 8 de marzo 2020 de un acuerdo por el que The Walt Disney Company Iberia y Telefónica convierten a Movistar en el aliado estratégico de Disney+ para su lanzamiento en nuestro país. Con este acuerdo con el líder de entretenimiento del mundo, Movistar incorpora a su potente catálogo de contenidos originales los títulos de Disney+, el servicio de *streaming* que da acceso a más de 1.000 películas, series y programas de Disney, Pixar, Marvel, Star Wars, National Geographic y mucho más. Disney+ está incluido en los paquetes de Fusión con contenidos de ficción como 'Fusión Selección Plus Ficción', 'Fusión Total' y 'Fusión

Total Plus', y en general todos aquellos productos de Fusión que incorporan el paquete de ficción en su oferta. Además, Movistar+ lanzó un nuevo paquete 'Cine' que, entre otros productos, incluye Disney+.

Además, destaca la activación de **datos ilimitados** a más de tres millones de clientes (como parte de las tarifas más completas de Fusión) sin coste adicional, como respuesta a la mayor demanda de la sociedad en el consumo de datos, que ha alcanzado niveles récord como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Los clientes de Fusión Selección La Liga o Champions, Fusión+ Ocio, Fusión+ Fútbol y Fusión Pro, pueden disfrutar de datos, llamadas y SMS ilimitados por 5 euros más al mes. Los datos ilimitados también están disponibles para clientes que solo quieran disfrutar de un plan de datos.

Señalar asimismo el lanzamiento de **Movistar Salud en octubre 2020**, un servicio de atención médica *online* que permite a los usuarios, entre otros servicios, conectar con un médico de atención primaria desde cualquier lugar, 24 horas al día, siete días a la semana. Movistar Salud ofrece también planes a medida para empresas, adaptados a su tamaño y necesidades.

Adicionalmente pusimos **en marcha la red de 5G**.

Telefónica España gestiona 41,3 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2020 (-1,3% comparado con el 31 de diciembre de 2019), resultado de la ralentización comercial como resultado de la pandemia del COVID-19.

La **Oferta Convergente (residencial y pymes)** alcanzó 4,8 millones de clientes, presentando un decrecimiento interanual del 0,3%.

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

Los **accesos de telefonía fija minorista** alcanzaron 8,7 millones, disminuyendo un 3,2% respecto a 31 de diciembre de 2019, con una pérdida neta de 293 mil accesos en 2020.

Los **accesos minoristas de banda ancha fija** alcanzan 6,0 millones de clientes (-1,0% interanual), presentando una pérdida neta de 61 mil accesos en el año 2020.

Los **accesos de fibra minorista (FTTH)** se sitúan en 4,6 millones a 31 de diciembre de 2020 (+6,7% respecto a 31 de diciembre de 2019) y suponen ya el 77,4% de los accesos de banda ancha (+5,6 puntos porcentuales interanual), con una ganancia neta de 289 mil accesos en 2020. A 31 de diciembre de 2020, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó a 25,2 millones de unidades inmobiliarias, 2,1 millones más que a 31 de diciembre de 2019, y continúa siendo la más extensa de Europa.

La planta total de **accesos móviles minorista** se sitúa en 19,0 millones a 31 de diciembre de 2020, un 0,3% más que a 31 de diciembre de 2019 como resultado del aumento del parque de contrato que más que compensa el menor parque de prepago (-21,9% interanual), reflejando el éxito de la estrategia convergente y el buen comportamiento de la migración de prepago a contrato. El parque de contrato crece un 1,5% interanual a 31 de diciembre de 2020.

Los **accesos de televisión de pago** totalizan 3,9 millones a 31 de diciembre 2020, reduciéndose un 3,4% interanualmente.

Los **accesos mayorista** ascienden a 3,7 millones de clientes a 31 de diciembre de 2020, decreciendo un 2,6% interanualmente, principalmente debido los menores accesos mayorista tradicional. Los accesos mayorista de fibra (un 70% del total accesos mayorista en 2020, respecto al 57% del 2019) crecieron un 20,6% interanualmente.

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ESPAÑA ⁽¹⁾	2019	2020	%Variación reportada	%Variación orgánica ⁽²⁾
Importe neto de la cifra de negocios	12.850	12.401	(3,5%)	(3,5%)
Venta de terminales móviles	373	264	(29,2%)	(29,2%)
Importe neto de la cifra de negocios ex-venta de terminales móviles	12.477	12.137	(2,7%)	(2,7%)
Minoristas	10.313	9.906	(3,9%)	(3,9%)
Mayoristas y otros	2.164	2.231	3,1%	3,1%
Otros ingresos	640	540	(15,7%)	5,9%
Aprovisionamientos	(4.056)	(4.210)	3,8%	3,8%
Gastos de personal	(3.660)	(1.748)	(52,2%)	(9,1%)
Otros gastos	(2.055)	(1.937)	(5,8%)	(6,2%)
OIBDA	3.719	5.046	35,7%	(5,1%)
Amortizaciones	(2.013)	(2.184)	8,5%	8,5%
Resultado Operativo (OI)	1.706	2.862	67,7%	(13,3%)
CapEx	1.667	1.408	(15,5%)	(15,2%)
OIBDA-CapEx	2.052	3.638	77,3%	(0,5%)

Notas:

- En 2020, el desglose de los ingresos de Telefónica España se ha simplificado para un mejor entendimiento de nuestro negocio. El segmento minorista engloba principalmente los segmentos B2C y B2B.

⁽¹⁾ Desde el 1 de enero de 2020, Telefónica España consolida los resultados de Telefónica Global Technology, S.A.U, anteriormente incluido en "Otras Compañías". Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽²⁾ Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como "orgánicas" o presentadas en "términos orgánicos", intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica España se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2020/2019:

- **Optimización de la red de distribución:** la variación orgánica excluye el impacto de las provisiones registradas en Telefónica España para optimizar la red de distribución en 2020 por importe de 29 millones de euros (23 millones de euros en 2019).
- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto (i); en 2020, el importe de 2 millones de euros negativos debido a la reversión de la provisión dotada en 2019 en relación con los costes de reestructuración; (ii) en 2019 estos gastos ascendieron a 1.733 millones de euros, principalmente relacionado con el Plan de Suspensión Individual.

- **Venta irrevocable de derechos de crédito futuros:** se excluye de 2019 el impacto positivo de la venta irrevocable de los derechos de crédito futuros que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica España tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta, por importe de 103 millones de euros.
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2019 el resultado obtenido en la venta de los negocios de *data centers* por importe de 27 millones de euros.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de la adquisición de espectro de CapEx, que ascendió a 7 millones de euros en 2019. En 2020 no ha habido adquisiciones.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2020/2019 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados, y la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada.

	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)				
	% Var. Reportada	% Var. Orgánica	Reestructuración canal de España	Gastos de reestructuración	Venta derechos de créditos	Resultado en venta de empresas	Adquisición de espectro
TELEFÓNICA ESPAÑA 2020							
Ventas y prestaciones de servicios	(3,5%)	(3,5%)	—	—	—	—	—
Otros ingresos	(15,7%)	5,9%	—	—	(16,1)	(4,3)	—
Aprovisionamientos	3,8%	3,8%	—	—	—	—	—
Gastos de personal	(52,2%)	(9,1%)	—	(47,4)	—	—	—
Otros gastos	(5,8%)	(6,2%)	0,3	—	—	—	—
OIBDA	35,7%	(5,1%)	(0,2)	46,7	(2,8)	(0,7)	—
Amortizaciones	8,5%	8,5%	—	—	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	67,7%	(13,3%)	(0,4)	n.s.	(6,0)	(1,6)	—
CapEx	(15,5%)	(15,2%)	—	—	—	—	(0,4)
OIBDA-CapEx	77,3%	(0,5%)	(0,3)	84,6	(5,0)	(1,3)	0,3

n.s.: no significativo

Análisis de los resultados

En 2020 los **ingresos** de Telefónica España ascendieron a 12.401 millones de euros con un descenso de 3,5% interanual en términos reportados. Dicha variación se vio muy afectada por los efectos de la pandemia del COVID-19, que estimamos ha afectado a los ingresos de operaciones

en unos 480 millones de euros aproximadamente en 2020 como consecuencia de las menores ventas de terminales y por las acciones comerciales llevadas a cabo para mitigar el impacto de la pandemia causada por el COVID-19 en negocios y hogares (descuentos y promociones), así como

los menores ingresos de *roaming* y publicidad principalmente.

- Los **ingresos minoristas** (9.906 millones de euros en 2020) decrecen un 3,9% interanual en términos reportados. Atribuimos esta variación principalmente a los efectos de la pandemia del COVID-19 en hogares y empresas.
- Los **ingresos mayoristas y otros** (2.231 millones de euros en 2020) crecen un 3,1% interanual en términos reportados, principalmente como resultado de los mayores ingresos mayoristas de TV y de OMVs (Operadores Móviles Virtuales), que compensan el importante descenso de los ingresos de *roaming-in*, como consecuencia de las restricciones al turismo internacional impuestas en relación con la pandemia del COVID-19.

El **OIBDA** de 2020 alcanzó 5.046 millones de euros con un incremento interanual del 35,7% en términos reportados; en términos orgánicos, el OIBDA decreció un 5,1% interanual, muy afectado por los menores ingresos derivado de la pandemia del COVID-19.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.184 millones de euros en 2020, incrementando un 8,5% interanualmente en términos reportados y orgánicos, principalmente como consecuencia de la revisión y actualización de las vidas útiles de la red de acometida de cobre.

El **Resultado Operativo (OI)** ascendió a 2.862 millones de euros en 2020, con un incremento interanual del 67,7% en términos reportados. La variación interanual fue impactada por los menores costes de reestructuración versus el 2019 (+101,7 p.p.), parcialmente compensado por los menores "otros ingresos", que en 2019 se vieron positivamente afectados por la venta irrevocable de los derechos de crédito que pudieran surgir como resultado de la resolución favorable de una serie de reclamaciones y litigios de diversa naturaleza que Telefónica España tenía interpuestos a la fecha del contrato de venta en 2019 (-6,0 p.p.), la plusvalía por la venta de los negocios de data centers (-1,6 p.p.) y la optimización de los canales de distribución (-0,4 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo presenta un descenso del 13,3% interanual, principalmente consecuencia de la pandemia del COVID-19, que estimamos ha afectado al resultado operativo en unos 209 millones de euros aproximadamente como consecuencia de los menores ingresos del servicio por 360 millones de euros parcialmente compensado por ahorros en algunas partidas de aprovisionamientos y otros gastos operativos.

TELEFÓNICA REINO UNIDO

Con fecha 7 de mayo de 2020, Telefónica, S.A. y Liberty Global plc llegaron a un acuerdo para unir sus negocios en el Reino Unido y formar una *joint venture* participada al 50% por ambas compañías, que dará lugar a un proveedor integrado de telecomunicaciones con más de 46 millones de suscriptores de vídeo, banda ancha y conectividad móvil y unos ingresos de aproximadamente 11 mil millones de libras esterlinas.

La operación está sujeta a las correspondientes aprobaciones regulatorias así como a otras condiciones de cierre habituales. Ver información adicional en: Nota 2. Bases de presentación de los estados financieros consolidados. "Acuerdo entre Telefónica y Liberty Global plc para unir sus negocios en el Reino Unido".

Conforme a lo establecido en la NIIF 5, las compañías objeto de la transacción han sido consideradas como grupo enajenable mantenido para la venta. Como consecuencia:

- Los activos y pasivos consolidados sujetos a la transacción han sido reclasificados al epígrafe 'Activos no corrientes y grupos enajenables mantenidos para la venta' y 'Pasivos asociados con activos no corrientes y grupos enajenables mantenidos para la venta', respectivamente, en el estado de situación financiera consolidado a 31 de diciembre de 2020.
- Los activos no corrientes dejan de ser amortizados contablemente desde su clasificación como activos mantenidos para la venta.

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

ACCESOS

Miles de accesos	2019	2020	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ⁽¹⁾	313,3	320,4	2,3%
Banda ancha ⁽²⁾	28,9	29,2	1,2%
Accesos móviles ⁽³⁾	25.803,3	26.980,7	4,6%
Prepago	8.436,1	8.117,4	(3,8%)
Contrato	12.248,5	12.372,7	1,0%
IoT	5.118,7	6.490,6	26,8%
Accesos minoristas	26.145,5	27.330,3	4,5%
Accesos mayoristas	8.714,7	9.210,9	5,7%
Total accesos	34.860,2	36.541,2	4,8%

Notas:

⁽¹⁾ Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

⁽²⁾ Los accesos de Banda Ancha del 2020 se reportan como una categoría independiente, incluyendo los accesos de UBB y FTTH debido al mayor enfoque en estos productos clave. Los accesos de Banda Estrecha y accesos de Datos (anteriormente incluidos en Banda Ancha y otros servicios) se incluyen ahora en Accesos Minoristas. Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽³⁾ Los accesos móviles del 2020 se reportan con IoT (accesos "M2M" en años anteriores) como una categoría independiente debido a su mayor peso, dentro del segmento "Accesos Móviles", ya no formando parte de "Accesos de Contrato". Los accesos de "IoT" incluyen accesos tanto de contrato como de prepago y, por tanto, no son comparables con los accesos de "M2M" reportados en periodos anteriores, que solo incluían los accesos de contrato (dada la limitada relevancia de los accesos de prepago en periodos anteriores). Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

Durante 2020 Telefónica Reino Unido se mantuvo como el operador favorito de telecomunicaciones de Reino Unido por número de clientes (Fuente: CCS Insight) a pesar de la crisis sanitaria, de la aplicación de medidas restrictivas en la población y de un entorno competitivo. Este resultado se debe a haber estado apoyado en el reconocimiento de la marca O2, la fidelidad de los clientes, las innovadoras propuestas comerciales, la capacidad de las infraestructuras de telecomunicaciones, así como un buen servicio de atención al cliente. Estas propuestas de valor han permitido a la Compañía seguir en la senda del crecimiento en clientes en la mayoría de segmentos en un entorno competitivo.

La base de **accesos totales** creció un 4,8% a nivel interanual y se situó en los 36,5 millones de clientes a 31 de diciembre de 2020.

La ganancia neta móvil ascendió a 1,1 millones de accesos en 2020, apalancada principalmente en los accesos IoT que crecieron un 26,8%, impulsados principalmente por el programa Smart Metering (SMIP). **Los accesos móviles de contrato** crecieron un 1,0% y alcanzaron los 12,4 millones de clientes a pesar del cierre de tiendas durante varios meses del año 2020 debido a la pandemia del COVID-19.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 3,8% interanual hasta los 8,1 millones de clientes a 31 de diciembre 2020, principalmente debido a la continua migración de prepago a contrato y al impacto de los efectos de la pandemia causa por el COVID-19.

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

Millones de Euros				
TELEFÓNICA REINO UNIDO	2019	2020	%Variación reportada	%Variación orgánica ⁽¹⁾
Importe neto de la cifra de negocios	7.109	6.708	(5,6%)	(4,4%)
Negocio móvil⁽²⁾	6.891	6.476	(6,0%)	(4,8%)
Ingresos de terminales	1.795	1.816	1,1%	2,5%
Negocio fijo	218	232	6,5%	7,9%
Otros ingresos	186	178	(4,4%)	(3,2%)
Aprovisionamientos	(2.521)	(2.456)	(2,6%)	(1,3%)
Gastos de personal	(503)	(459)	(8,6%)	(1,7%)
Otros gastos	(2.157)	(1.907)	(11,7%)	(10,5%)
OIBDA	2.114	2.064	(2,4%)	(2,4%)
Amortizaciones	(1.204)	(389)	(67,7%)	(2,3%)
Resultado Operativo (OI)	910	1.675	84,0%	(2,5%)
CapEx	914	913	(0,1%)	(9,2%)
OIBDA-CapEx	1.200	1.151	(4,1%)	2,7%

Notas:

- La apertura de los ingresos móviles ha cambiado para destacar los ingresos de terminales, que es un partida de la cuenta de Resultado más específica y volátil, mientras que agrupamos el resto de ingresos móviles en una sola cifra que incluye los ingresos móviles residenciales, los ingresos móviles mayoristas, servicios de valor añadido, etc.

⁽¹⁾ Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

⁽²⁾ A partir del 2020 los ingresos del Negocio Móvil de Telefónica Reino Unido incluyen algunos ingresos de servicios digitales móviles que previamente estaban en "Importe Neto de la Cifra de Negocios", que no se detallaban. Los ingresos del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas, o presentadas en términos orgánicos, intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Reino Unido, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2020/2019:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo período del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2019 para los dos años.
- **Amortización:** se excluye el impacto positivo de no amortizar los activos no corrientes mantenidos para la venta de Telefónica Reino Unido, tras el acuerdo con Liberty Global plc, desde el 1 de mayo de 2020, por importe de 771 millones de euros.

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración en 2019 por importe de 31 millones de euros.

- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de adquisiciones de espectro de CapEx en 2020, que ascendió a 95 millones de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2020/2019 en términos reportados y orgánicos (estos últimos, calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y otras variables, y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA REINO UNIDO 2020	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)			
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Efecto tipo de cambio	Impacto de no amortizar activos mantenidos para la venta	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	(5,6%)	(4,4%)	(1,3)	—	—	—
Otros ingresos	(4,4%)	(3,2%)	(1,3)	—	—	—
Aprovisionamientos	(2,6%)	(1,3%)	(1,3)	—	—	—
Gastos de personal	(8,6%)	(1,7%)	(1,2)	—	(5,7)	—
Otros gastos	(11,7%)	(10,5%)	(1,2)	—	—	—
OIBDA	(2,4%)	(2,4%)	(1,3)	—	1,4	—
Amortizaciones	(67,7%)	(2,3%)	(0,4)	(64,9)	—	—
Resultado Operativo (OI)	84,0%	(2,5%)	(2,5)	85,8	3,2	—
CapEx	(0,1%)	(9,2%)	(1,3)	—	—	10,4
OIBDA-CapEx	(4,1%)	2,7%	(1,3)	—	2,4	(7,9)

Análisis de los resultados

En 2020, los **ingresos** de Telefónica Reino Unido ascendieron a 6.708 millones de euros con una disminución de 5,6% interanual en términos reportados. Excluyendo el impacto de la depreciación de la libra esterlina (-1,3 p.p.), los ingresos del negocio móvil decrecieron un 4,4%, principalmente debido a los efectos de la pandemia del COVID-19, que estimamos han afectado a los ingresos de operaciones en unos 328 millones de euros aproximadamente en 2020, principalmente como consecuencia de las menores ventas de terminales y el efecto en los ingresos de *roaming* y menor *roll-out* de los programas de IoT.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascienden a 6.476 millones de euros en 2020 y disminuyen un 6,0% en términos reportados, afectados parcialmente por la depreciación de la libra esterlina (-1,3 p.p.). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil decrecieron un 4,8%, afectados por el impacto de la pandemia del COVID-19, que estimamos ha afectado a los ingresos del negocio móvil en 320 millones de euros y que ha dado lugar a un menor consumo de datos por sustitución por tráfico WiFi, menores ingresos de terminales, menores ingresos de *roaming* y una reducción en el despliegue de programas de IoT.

El **ARPU móvil** disminuyó un 13,2% interanual en términos reportados y del 12,0% en términos orgánicos, significativamente afectado por los efectos de la pandemia del COVID-19, el crecimiento del parque de IoT (con menor ARPU) así como las migraciones de clientes al canal directo como consecuencia del cambio en el modelo de distribución tras la finalización del contrato con Dixons Carphone el 31 de marzo de 2020 que dio lugar a cambios en la asignación de ingresos.

TELEFÓNICA REINO UNIDO	2019 ⁽¹⁾	2020	%Var.	%Var. ML
ARPU (EUR)	14,8	12,8	(13,2%)	(12,0%)
Prepago	7,4	7,5	0,3%	1,6%
Contrato ⁽²⁾	24,9	22,1	(11,0%)	(9,8%)
ARPU de datos (EUR)	8,6	9,7	12,8%	14,3%

⁽¹⁾ En diciembre 2019, 665 mil accesos de contrato se reclasificaron a accesos mayorista. Esta reclasificación afectó al cálculo del ARPU, ya que este se calcula únicamente sobre los accesos minorista (cálculo a nivel mensual). Para poder hacer los cálculos del ARPU en 2020 y 2019 comparables, se ha revisado el cálculo mensual de los clientes medios (excluyendo así, los 665 mil accesos de todo el año).

⁽²⁾ Excluye IoT.

El **OIBDA** en 2020 alcanzó 2.064 millones de euros, con un descenso interanual del 2,4% en términos reportados, decreciendo un 2,4% en términos orgánicos, afectado por el impacto de la pandemia.

Las **amortizaciones** ascendieron a 389 millones de euros en 2020, decreciendo un 67,7% interanualmente en términos reportados, principalmente por los activos clasificados como mantenidos para la venta, tras el acuerdo con Liberty Global plc, desde el 1 de mayo de 2020 dado que estos activos dejaron de ser amortizados en esa fecha. Excluyendo este impacto (-64,9 p.p.) y el impacto de la depreciación de la libra esterlina (-0,4 p.p.), las amortizaciones decrecieron un 2,3% interanualmente explicado principalmente por menores amortizaciones de intangibles.

El **Resultado Operativo (OI)** ascendió a 1.675 millones de euros en 2020, con un incremento interanual del 84,0% en términos reportados, principalmente por las menores amortizaciones, como consecuencia de la reclasificación explicada más arriba (+85,8 p.p.), y en menor medida como consecuencia de la menor reestructuración (+3,2 p.p.), parcialmente compensado por la depreciación de la libra esterlina (-2,5 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo presenta un descenso del 2,5% interanual, variación muy afectada por los efectos de la pandemia causada por el COVID-19, que estimamos ha disminuido el resultado operativo en unos 155 millones de euros, principalmente como consecuencia de los menores ingresos del servicio (que estimamos han sido impactados por el COVID-19 aproximadamente en 256 millones de euros), parcialmente compensado por menores gastos en algunas partidas de aprovisionamientos como resultado de la pandemia del COVID-19.

TELEFÓNICA ALEMANIA

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

ACCESOS

Miles de accesos	2019	2020	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ⁽¹⁾	2.129,5	2.180,2	2,4%
Banda ancha ⁽²⁾	2.206,6	2.261,1	2,5%
UBB	1.652,0	1.797,8	8,8%
Accesos móviles ⁽³⁾	43.826,8	44.274,8	1,0%
Prepago	20.096,2	19.283,3	(4,0%)
Contrato	22.538,8	23.581,3	4,6%
IoT ⁽⁴⁾	1.191,8	1.410,1	18,3%
Accesos Minoristas	48.258,0	48.804,7	1,1%
Total Accesos	48.258,0	48.804,7	1,1%

Notas:

⁽¹⁾ Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

⁽²⁾ Los accesos de Banda Ancha del 2020 se reportan como una categoría independiente, incluyendo los accesos de UBB y FTTH debido al mayor enfoque en estos productos clave. Los accesos de Banda Estrecha y accesos de Datos (anteriormente incluidos en Banda Ancha y otros servicios) se incluyen ahora en Accesos Minoristas. Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽³⁾ Los accesos móviles del 2020 se reportan con IoT (accesos "M2M" en años anteriores) como una categoría independiente debido a su mayor peso, dentro del segmento "Accesos Móviles", ya no formando parte de "Accesos de Contrato". Los accesos de "IoT" incluyen accesos tanto de contrato como de prepago y, por tanto, no son comparables con los accesos de "M2M" reportados en periodos anteriores, que solo incluían los accesos de contrato (dada la limitada relevancia de los accesos de prepago en periodos anteriores). Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽⁴⁾ Impactado por la desconexión de 67 mil accesos de IoT inactivos en el segundo trimestre de 2019.

Durante 2020 Telefónica Alemania presenta una buena evolución a pesar de la pandemia del COVID-19, con una actividad comercial que se acerca a niveles pre-pandemia a final del año 2020, y un *churn* que se sitúa en niveles mínimos históricos gracias a la mejora en la calidad de la red. En un mercado competitivo dinámico, el portfolio 'O2 Free' continúa impulsando el buen momento comercial y el impulso del ARPU, mientras que las restricciones de viaje relacionadas con el COVID-19 siguen afectando a los ingresos de roaming.

Durante 2020, los principales hitos de Telefónica Alemania son:

- La Compañía anunció la escisión y venta de alrededor de 10,1 mil emplazamientos móviles a Telxius por un precio total de 1.500 millones de euros, permitiendo así mejorar su flexibilidad financiera.
- La red 5G está ya operativa en 15 ciudades con unos objetivos de cobertura de más de un 30% y alrededor del 50% a finales de 2021 y 2022, respectivamente, así como cobertura total a finales de 2025.
- La red de Telefónica Alemania consigue por primera vez la calificación "muy buena" en el test más relevante de redes de la revista "Connect" y también fue nombrada el número uno en el "Shop-Test" de la misma revista.

Los **accesos totales** crecieron un 1,1% a nivel interanual y se situó en los 48,8 millones a 31 de diciembre de 2020, explicado principalmente por el aumento del 1,0% en los clientes móviles (44,3 millones de clientes).

Los **accesos móviles de contrato** crecieron un 4,6% a nivel interanual y alcanzaron los 23,6 millones de clientes, incrementando el peso hasta el 53,3% sobre la base total móvil. La ganancia neta alcanza 1,0 millones de accesos, principalmente por el buen comportamiento de las tarifas 'O2 Free' (que incluyen tarifas populares, continuado uso de datos y mejora en las bajas). El *churn* de contrato ha registrado niveles mínimos históricos.

Los **accesos móviles de prepago** decrecieron un 4,0% interanualmente hasta llegar a los 19,3 millones de clientes, reflejo de las actuales tendencias de mercado de migración de prepago a contrato. La ganancia neta del segmento prepago registró una pérdida de 0,8 millones de accesos en 2020.

Los **accesos de banda ancha** ascendieron a 2,3 millones de clientes (+2,5% interanual) y se incrementaron en 55 mil accesos en 2020, destacando la fuerte demanda de VDSL con una ganancia neta de 146 mil accesos (+30,8% a nivel interanual).

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

Millones de Euros				
TELEFÓNICA ALEMANIA	2019	2020	%Variación reportada	%Variación orgánica ⁽¹⁾
Importe neto de la cifra de negocios	7.399	7.532	1,8%	1,8%
Negocio móvil	6.647	6.730	1,2%	1,2%
Ingresos de terminales	1.346	1.423	5,7%	5,7%
Negocio fijo	741	785	6,0%	6,0%
Otros ingresos	183	136	(25,8%)	(27,8%)
Aprovisionamientos	(2.372)	(2.435)	2,6%	2,6%
Gastos de personal	(592)	(611)	3,2%	(0,6%)
Otros gastos	(2.292)	(2.313)	1,0%	0,9%
OIBDA	2.326	2.309	(0,8%)	0,1%
Amortizaciones	(2.463)	(2.394)	(2,8%)	(2,8%)
Resultado Operativo (OI)	(137)	(85)	(38,0%)	(63,5%)
CapEx	2.469	1.094	(55,7%)	4,8%
OIBDA-CapEx	(143)	1.215	c.s.	(3,6%)

Notas:

- La apertura de los ingresos móviles ha cambiado para destacar los ingresos de terminales, que es un partida de la cuenta de Resultado más específica y volátil, mientras que agrupamos el resto de ingresos móviles en una sola cifra que incluye los ingresos móviles residenciales, los ingresos móviles mayoristas, servicios de valor añadido, etc.

c.s.: cambio de signo.

⁽¹⁾ Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas, o presentadas en términos orgánicos, intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Alemania, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2020/2019:

- **Gastos de reestructuración:** se excluyen los gastos de reestructuración asociados con procesos de simplificación en Telefónica Alemania, que ascendieron a 37 millones de euros y 22 millones de euros en 2020 y 2019, respectivamente.
- **Venta de espectro:** la variación orgánica excluye el efecto de la plusvalía por la venta de espectro en los resultados de 2020 (5 millones de euros de impacto en OIBDA).
- **Adquisición de espectro:** la variación orgánica excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico, que en 2019 ascendió a 1.425 millones de euros. En 2020 no ha habido adquisiciones de espectro.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2020/2019 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA ALEMANIA 2020	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Gastos de reestructuración	Venta de espectro	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	1,8%	1,8%	—	—	—
Otros ingresos	(25,8%)	(27,8%)	—	2,0	—
Aprovisionamientos	2,6%	2,6%	—	—	—
Gastos de personal	3,2%	(0,6%)	3,8	—	—
Otros gastos	1,0%	0,9%	(0,3)	0,4	—
OIBDA	(0,8%)	0,1%	(0,7)	(0,2)	—
Amortizaciones	(2,8%)	(2,8%)	—	—	—
Resultado Operativo (OI)	(38,0%)	(63,5%)	11,3	3,9	—
CapEx	(55,7%)	4,8%	—	—	(57,7)
OIBDA-CapEx	c.s.	(3,6%)	10,8	3,8	n.s.

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

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 7.532 millones de euros en 2020, con un crecimiento interanual del 1,8%, debido a los mayores ingresos tanto del negocio móvil como del negocio fijo, a pesar del impacto de la pandemia del COVID-19, que se estima en 72 millones de euros en el 2020, principalmente como consecuencia de los menores ingresos del *roaming* debido a las restricciones de viajes.

- Los **ingresos del negocio móvil** se situaron en 6.730 millones de euros, creciendo un 1,2% en términos reportados. Este incremento es resultado de los mayores ingresos por venta de terminales y mayores ingresos por servicios móviles a pesar del impacto del COVID-19, que ha afectado a los menores ingresos de *roaming* debido a las restricciones de viaje.

- Los **ingresos de terminales** ascendieron a 1.423 millones de euros, con un fuerte crecimiento de 5,7% interanual en términos reportados debido a la continua y fuerte demanda de terminales móviles de alto valor y el reciente lanzamiento del Iphone 12 5G.

- Los **ingresos fijos** alcanzaron 785 millones de euros, creciendo un 6,0% a nivel interanual en términos reportados gracias al incremento de la base de clientes impulsada por la fuerte demanda de VDSL.

El **ARPU móvil** se situó en 9,9 euros (-1,2% a nivel interanual) mientras que el ARPU de contrato totaliza 13,6 euros (-4,4% interanual) como consecuencia de la menor contribución de los ingresos de *roaming*, menor actividad comercial y una menor demanda de paquetes móviles de voz y datos de prepago por la mayor utilización de Wifi en el hogar. El ARPU de datos fue de 5,9 euros (+0,2% interanual).

TELEFÓNICA ALEMANIA	2019	2020	%Var.
ARPU (EUR)	10,0	9,9	(1,2%)
Prepago	6,0	6,1	1,6%
Contrato ⁽¹⁾	14,3	13,6	(4,4%)
ARPU de datos (EUR)	5,9	5,9	0,2%

⁽¹⁾ Excluye IoT.

El **OIBDA** alcanzó los 2.309 millones de euros en 2020, decreciendo un 0,8% en términos reportados. En términos orgánicos, el OIBDA creció un 0,1% interanual.

Las **amortizaciones** ascendieron a 2.394 millones de euros en 2020, decreciendo un 2,8% interanualmente principalmente por algunos activos que han alcanzado el final de su vida útil.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en -85 millones de euros en 2020, comparado con los -137 millones de euros en 2019. En términos orgánicos, el resultado operativo mejoró interanualmente por las menores amortizaciones por la mejora del mix de ingresos y las continuas medidas de eficiencia en costes, parcialmente compensado por el impacto de la pandemia del COVID-19, que estimamos ha tenido un impacto de aproximadamente 58 millones de euros en el resultado operativo de 2020.

TELEFÓNICA BRASIL

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

ACCESOS

Miles de accesos	2019	2020	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ⁽¹⁾	10.817,0	8.994,8	(16,8%)
Banda ancha ⁽²⁾	6.938,9	6.315,0	(9,0%)
UBB	5.022,8	5.084,2	1,2%
FTTH	2.477,4	3.377,7	36,3%
Accesos móviles ⁽³⁾	74.573,1	78.523,7	5,3%
Prepago	31.408,0	33.662,5	7,2%
Contrato	33.075,3	34.418,2	4,1%
IoT	10.089,8	10.443,0	3,5%
TV de Pago	1.319,7	1.247,7	(5,5%)
IPTV	714,5	890,8	24,7%
Accesos Minoristas	93.718,9	95.145,0	1,5%
Total accesos	93.732,3	95.157,9	1,5%

Notas:

⁽¹⁾ Incluye los accesos fixed wireless y de voz sobre IP.

⁽²⁾ Los accesos de Banda Ancha del 2020 se reportan como una categoría independiente, incluyendo los accesos de UBB y FTTH debido al mayor enfoque en estos productos clave. Los accesos de Banda Estrecha y accesos de Datos (anteriormente incluidos en Banda Ancha y otros servicios) se incluyen ahora en Accesos Minoristas. Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽³⁾ Los accesos móviles del 2020 se reportan con IoT (accesos "M2M" en años anteriores) como una categoría independiente debido a su mayor peso, dentro del segmento "Accesos Móviles", ya no formando parte de "Accesos de Contrato". Los accesos de "IoT" incluyen accesos tanto de contrato como de prepago y, por tanto, no son comparables con los accesos de "M2M" reportados en periodos anteriores, que solo incluían los accesos de contrato (dada la limitada relevancia de los accesos de prepago en periodos anteriores). Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

En el año 2020, Telefonía Brasil ha mantenido el liderazgo en el segmento de mayor valor móvil a 31 de diciembre de 2020 (fuente: ANATEL), lo que ha permitido a Telefonía Brasil sostener los ingresos del servicio móvil (en moneda local) y mitigar el impacto de la pandemia del COVID-19. En el negocio fijo, Telefonía Brasil continuó poniendo el foco en la implementación de tecnologías estratégicas, como la fibra, que permite capturar clientes de valor en Televisión por Protocolo de Internet (IPTV por sus siglas en inglés) y parcialmente compensa la caída del negocio fijo tradicional.

Telefonía Brasil alcanzó 95,2 millones de **accesos** a 31 de diciembre de 2020, un 1,5% superior a diciembre de 2019, debido al crecimiento sostenido en el negocio móvil tanto en pospago como en prepago, UBB e IPTV, que más que compensan la caída del negocio voz fijo (debido a la continua migración de fijo a móvil, incentivada por ofertas de voz ilimitada en el mercado), la contracción de la base de clientes de menor valor de banda ancha fija, y la pérdida de clientes de DTH, consecuencia de la discontinuación de tecnologías legadas.

En el **negocio móvil**, Telefonía Brasil mantuvo el liderazgo en términos de accesos los accesos totales, con una cuota de mercado de accesos del 33,6% a 31 de diciembre de 2020 (fuente: ANATEL) creciendo tanto en términos de clientes de contrato (+4,1% interanual) como en base de prepago (+7,2% interanual). La estrategia de Telefonía Brasil sigue enfocada en fortalecer la base de clientes de alto valor,

alcanzando una cuota de mercado en contrato de 37,7% a 31 de diciembre de 2020 (fuente: ANATEL). Las ofertas comerciales de contrato se centran en planes de datos, mejorando los cupos y términos de roaming incluido (Vivo Travel World). También se lanzó el plan Vivo Selfie, con 25 GB de cupo de datos más otros 25 GB para usar en la aplicación favorita a elección de los clientes (Spotify, Rappi, Netflix o Premiere). La oferta de los clientes de alto valor se centra en los planes familiares, que se mantuvieron sin cambios. En el segmento prepago Telefonía Brasil ofrece minutos ilimitados fuera de la red, uso ilimitado de WhatsApp y bonificación de datos (VIVO pre-turbo). Todo ello apoyado en la interacción con el cliente a través del asistente virtual AURA en la aplicación Meu VIVO, transformando los canales de atención para mejorar la experiencia del usuario.

En el **negocio fijo**, Telefonía Brasil mantuvo su foco estratégico en el despliegue de fibra, alcanzando 24,5 millones de unidades inmobiliarias pasadas con acceso FTTH a 31 de diciembre de 2020 y 5,1 millones de hogares conectados que crecen un 1,2% interanual, compensando así parcialmente la caída de FTTC (Fiber to the curb por sus siglas en inglés) con el crecimiento de fibra. Telefonía Brasil está implantando modelos alternativos de despliegue para acelerar la expansión de la fibra con menor CapEx y un time to market reducido. Tras el acuerdo alcanzado con American Tower Corporation en Minas Gerais y el desarrollo de un modelo de 'franquicia' en ciudades más pequeñas, Telefonía

Brasil ha llegado a un acuerdo con Phoenix Fiber (Grupo Phoenix Towers) en los estados de Minas Gerais, Espírito Santo y Goiás para el desarrollo conjunto de la red FTTH. Telefónica Brasil alcanzó 3,4 millones de hogares conectados con fibra a final del 2020, creciendo un 36,3% interanual. Sin embargo, este crecimiento no ha compensado la caída de los otros accesos de banda ancha, como el ADSL, lo que sitúa los accesos minoristas de banda ancha en 6,3 millones de accesos a 31 de diciembre de 2020, decreciendo un 9,0% interanual. Los accesos tradicionales decrecen un 16,8% interanual debido a la sustitución fijo-móvil antes comentada.

Los clientes de **TV de pago** a 31 de diciembre de 2020 alcanzaron 1,2 millones, disminuyendo un 5,5% interanualmente debido a una actividad comercial más

selectiva y basada en captación de valor. La caída en DTH, como consecuencia de la decisión estratégica de discontinuar su uso, se compensa parcialmente con el crecimiento de los accesos de IPTV del 24,7%. IPTV representa un 71,4% del total de accesos de TV de Pago.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Telefónica Brasil del año 2020 en comparación con el año 2019:

Millones de Euros				
TELEFÓNICA BRASIL	2019	2020	%Variación reportada	%Variación orgánica (1)
Importe neto de la cifra de negocios	10.035	7.422	(26,0%)	(2,6%)
Negocio Móvil	6.498	4.891	(24,7%)	(0,9%)
Ingresos de terminales	613	426	(30,6%)	(8,5%)
Negocio Fijo	3.537	2.531	(28,4%)	(5,7%)
Otros ingresos	427	325	(23,8%)	3,9%
Aprovisionamientos	(1.686)	(1.252)	(25,7%)	(2,2%)
Gastos de personal	(1.028)	(792)	(22,9%)	1,5%
Otros gastos	(3.486)	(2.515)	(27,9%)	(5,0%)
OIBDA	4.262	3.188	(25,2%)	(1,1%)
Amortizaciones	(2.516)	(1.965)	(21,9%)	2,9%
Resultado Operativo (OI)	1.746	1.223	(30,0%)	(6,9%)
CapEx	2.005	1.372	(31,6%)	(11,9%)
OIBDA-CapEx	2.257	1.816	(19,6%)	8,5%

Notas:

- La apertura de los ingresos móviles ha cambiado para destacar los ingresos de terminales, que es una partida de la cuenta de Resultado más específica y volátil, mientras que agrupamos el resto de ingresos móviles en una sola cifra que incluye los ingresos móviles residenciales, los ingresos móviles mayoristas, servicios de valor añadido, etc.

⁽¹⁾ Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas o presentadas en términos orgánicos intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Brasil, se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2020/2019:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo periodo del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2019 para los dos años.

- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2019 el resultado obtenido en la venta de negocios de *data centers* por importe de 15 millones de euros.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico del Capex que ascendió a 32 millones de euros en 2020. Durante 2019 no hubo adquisiciones de espectro.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2020/2019 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente), de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA BRASIL 2020	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Var. reportada	% Var. orgánica	Efecto tipo de cambio	Resultado en venta de empresas	Adquisición de espectro
Ventas y prestaciones de servicios	(26,0%)	(2,6%)	(23,5)	—	—
Otros ingresos	(23,8%)	3,9%	(24,2)	(3,4)	—
Aprovisionamientos	(25,7%)	(2,2%)	(23,6)	—	—
Gastos de personal	(22,9%)	1,5%	(24,5)	—	—
Otros gastos	(27,9%)	(5,0%)	(22,9)	—	—
OIBDA	(25,2%)	(1,1%)	(23,7)	(0,3)	—
Amortizaciones	(21,9%)	2,9%	(24,8)	—	—
Resultado Operativo (OI)	(30,0%)	(6,9%)	(22,2)	(0,8)	—
CapEx	(31,6%)	(11,9%)	(21,7)	—	2,1
OIBDA-CapEx	(19,6%)	8,5%	(25,5)	(0,6)	(1,9)

Análisis de los resultados

En el 2020, los **ingresos** ascendieron a 7.422 millones de euros y decrecen 26,0% en términos reportados afectados principalmente por la depreciación del real brasileño (-23,5 p.p.). En términos orgánicos, decrecen 2,6%, principalmente debido a los efectos de la pandemia del COVID-19 que estimamos ha afectado a los ingresos en aproximadamente 302 millones de euros el año 2020, como consecuencia principalmente de las menores ventas de terminales e ingresos del servicio.

- Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 4.891 millones de euros en el 2020, con caída del 24,7% en términos reportados debido principalmente a la depreciación del real brasileño (-23,9 p.p.). Excluyendo este impacto, los ingresos del negocio móvil se redujeron un 0,9%. El negocio móvil resultó muy afectado por la caída de venta de terminales (-30,6% en términos reportados y -8,5% en moneda local) debido principalmente al cierre de tiendas y al confinamiento de la población durante la pandemia del COVID-19. La menor movilidad también ha resultado en un menor consumo de excedentes por tráfico WiFi. Por su parte, los ingresos del servicio se mantienen estables gracias a la rápida recuperación de prepago, al mayor peso de los clientes de contrato y al mayor uso de datos y otros servicios sobre la conectividad.

- Los **ingresos del negocio fijo** ascendieron a 2.531 millones de euros decreciendo un 28,4% en términos reportados debido principalmente al impacto de la depreciación del real brasileño (-22,7 p.p.). Excluyendo este efecto, los ingresos disminuyeron un 5,7%, principalmente explicado por la caída de los ingresos de voz, fruto del menor tráfico debido a la sustitución fijo-móvil así como el menor énfasis en las tecnologías legadas (ADSL y DTH). Esta caída fue parcialmente compensada por el incremento en los ingresos de banda ancha (+3,0% interanual en moneda local), apoyado en el crecimiento de los ingresos de fibra, impulsados por el crecimiento del ARPU junto con una mayor penetración.

El **ARPU móvil** cayó interanualmente un 26,5% en términos reportados debido principalmente a la depreciación del real brasileño. En moneda local, el ARPU móvil decreció un 3,2% interanual como consecuencia de la erosión del ARPU de contrato, parcialmente compensado por el ARPU de prepago que crece en moneda local, apalancado en los excedentes de datos.

TELEFÓNICA BRASIL	2019	2020	%Var.	%Var. Moneda Local
ARPU móvil (EUR)	6,4	4,7	(26,5%)	(3,2%)
Prepago	2,9	2,2	(22,2%)	2,5%
Contrato ⁽¹⁾	11,6	8,4	(27,4%)	(4,3%)
ARPU de datos (EUR)	5,1	4,1	(20,1%)	(2,8%)

⁽¹⁾ Excluye IoT.

El **OIBDA** se situó en 3.188 millones de euros en el 2020, decreciendo un 25,2% en términos reportados. En términos orgánicos, la variación interanual es de un -1,1%.

Las **amortizaciones** ascendieron a 1.965 millones de euros en 2020, reduciéndose un 21,9% interanualmente en términos reportados, impactadas por la depreciación del real brasileño (-24,8 p.p.). En términos orgánicos, las amortizaciones crecieron un 2,9% interanualmente por las mayores inversiones de inmovilizado, así como por el incremento de derechos de uso en el ejercicio.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en 1.223 millones de euros en el año 2020, reduciéndose un 30,0% en términos reportados. Esta variación se debe principalmente a la depreciación del real brasileño (-22,2 p.p.). En términos orgánicos, el resultado operativo descendió un 6,9%, principalmente como consecuencia de los efectos de la pandemia del COVID-19, que estimamos que ha afectado al resultado operativo en unos 137 millones de euros como consecuencia de los menores ingresos del servicio y terminales y de las mayores insolvencias, parcialmente compensados por los ahorros en gastos operativos, principalmente algunas partidas de aprovisionamientos.

TELEFÓNICA HISPAM

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

ACCESOS

Miles de accesos	2019	2020	%Var. Reportada
Accesos de telefonía fija ⁽¹⁾	8.804,2	7.835,0	(11,0%)
Banda ancha ⁽²⁾	5.564,7	5.447,3	(2,1%)
UBB	3.249,6	3.695,0	13,7%
FTTH	2.829,6	3.417,6	20,8%
Accesos móviles ⁽³⁾	93.137,8	92.204,5	(1,0%)
Prepago	67.286,2	66.206,7	(1,6%)
Contrato	22.243,7	22.000,2	(1,1%)
IoT	3.607,9	3.997,6	10,8%
TV de Pago	3.015,2	2.856,8	(5,3%)
IPTV	335,6	577,7	72,1%
Accesos Minoristas	110.670,3	108.488,6	(2,0%)
Total Accesos	110.691,5	108.509,1	(2,0%)

Notas:

⁽¹⁾ Incluye los accesos *fixed wireless* y de voz sobre IP.

⁽²⁾ Los accesos de Banda Ancha del 2020 se reportan como una categoría independiente, incluyendo los accesos de UBB y FTTH debido al mayor enfoque en estos productos clave. Los accesos de Banda Estrecha y accesos de Datos (anteriormente incluidos en Banda Ancha y otros servicios) se incluyen ahora en Accesos Minoristas. Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

⁽³⁾ Los accesos móviles del 2020 se reportan con IoT (accesos "M2M" en años anteriores) como una categoría independiente debido a su mayor peso, dentro del segmento "Accesos Móviles", ya no formando parte de "Accesos de Contrato". Los accesos de "IoT" incluyen accesos tanto de contrato como de prepago y, por tanto, no son comparables con los accesos de "M2M" reportados en periodos anteriores, que solo incluían los accesos de contrato (dada la limitada relevancia de los accesos de prepago en periodos anteriores). Las cifras del 2019 se han reexpresado para reflejar este nuevo reporting.

Los **accesos totales** de Telefónica Hispam alcanzaron 108,5 millones al 31 de diciembre de 2020 (-2,0% interanual), como consecuencia de los menores accesos tanto en móvil como en fijo.

Los **accesos móviles** totalizan 92,2 millones de clientes y caen un 1,0% interanual afectado principalmente por los menores clientes de prepago.

- Los accesos de **contrato** caen un 1,1% interanual debido a los menores accesos registrados en Perú (-8,2%), Argentina (-5,5%) y Ecuador (-4,8%), ligeramente compensados por el fuerte crecimiento en Chile (+11,4%) y Colombia (+7,8%). Esta evolución ha sido parcialmente afectada por el impacto de la pandemia del COVID-19 que se hizo sentir en la actividad comercial.
- Los accesos de **prepago** disminuyeron un 1,6% interanual, con una pérdida neta de 1,1 millones de accesos a 31 de diciembre de 2020, con caídas en Perú (-660 mil accesos), Chile (-476 mil accesos), México (-226 mil accesos) y Venezuela (-151 mil accesos), compensado en parte por Ecuador (+346 mil accesos) y Argentina (+153 mil accesos). Esta evolución se debe principalmente a la desconexión de líneas sin recargas y a la migración de accesos de prepago a contrato en el mercado chileno.

Los accesos del **negocio fijo tradicional** se sitúan en 7,8 millones a 31 de diciembre de 2020 (-11,0% interanual) con una pérdida neta de 969 mil accesos, asociada a la continua erosión del negocio fijo tradicional.

Los accesos de **banda ancha** alcanzan los 5,5 millones de clientes a 31 de diciembre 2020 (-2,1% interanual). La penetración de accesos de banda ancha fija sobre accesos del negocio tradicional se sitúa en el 69,5% (+6,3 p.p. interanuales), como resultado del foco en el despliegue de Ultra Broadband (UBB) en la región, alcanzando 3,7 millones de accesos (+13,7% interanual) y 12,0 millones de unidades inmobiliarias. La penetración de los accesos de UBB sobre accesos de banda ancha fija se sitúa en el 67,8% (+9,4 p.p. interanual).

Los accesos de **TV de pago** se sitúan en 2,9 millones a 31 de diciembre de 2020, disminuyendo un 5,3% como resultado de la pérdida neta de 158 mil clientes, impactados negativamente por el menor número de accesos con tecnología Direct-To-Home (DTH), debido a la pérdida de foco de la compañía en dicha tecnología (-326 mil accesos) y los menores accesos de cable (-74 mil accesos a 31 de diciembre de 2020), parcialmente compensado por el incremento del IPTV (+242 mil accesos), foco principal estratégico de la compañía.

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

Millones de Euros				
TELEFÓNICA HISPAM	2019	2020	%Variación reportada	%Variación orgánica ⁽¹⁾
Importe neto de la cifra de negocios	9.650	7.922	(17,9%)	(6,2%)
Negocio Móvil	6.210	5.070	(18,4%)	(6,4%)
Ingresos de terminales	1.415	1.111	(21,5%)	(12,0%)
Negocio Fijo	3.435	2.836	(17,4%)	(6,2%)
Otros ingresos	645	253	(60,8%)	(43,1%)
Aprovisionamientos	(2.832)	(2.466)	(12,9%)	(3,2%)
Gastos de personal	(1.458)	(999)	(31,5%)	(3,4%)
Otros gastos	(3.972)	(3.720)	(6,3%)	(9,6%)
OIBDA	2.033	990	(51,3%)	(13,2%)
Amortizaciones	(2.268)	(2.274)	0,3%	(2,4%)
Resultado Operativo (OI)	(235)	(1.284)	n.s.	(68,7%)
CapEx	1.485	833	(43,9%)	(26,7%)
OIBDA-CapEx	548	157	(71,3%)	2,4%

Nota:

La apertura de los ingresos móviles ha cambiado para destacar los ingresos de terminales, que es un partida de la cuenta de Resultado más específica y volátil, mientras que agrupamos el resto de ingresos móviles en una sola cifra que incluye los ingresos móviles residenciales, los ingresos móviles mayoristas, servicios de valor añadido, etc.

⁽¹⁾ Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

n.s.: no significativo

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas, o presentadas en términos orgánicos, intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Telefónica Hispam se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2020/2019:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio (excepto para países con economías hiperinflacionarias (Argentina y Venezuela)) asumiendo tipos de cambio constantes promedio de 2019 para los dos períodos.
- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** se excluye la variación reportada de Telefónica Venezolana y de Telefónica Argentina (432 millones de euros en ventas y 229 millones de euros en OIBDA).
- **Plusvalías o minusvalías en venta de compañías:** la variación orgánica excluye en 2020 el resultado por la venta de empresas por importe de 2 millones de euros y en 2019 excluye el resultado obtenido en la venta de negocios de data centers por importe de 42 millones de euros.
- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto en OIBDA y en resultado operativo de gastos de reestructuración en 2020 y 2019 por importe de 17 millones de euros y 235 millones de euros, respectivamente.
- **Adquisición de espectro:** se excluye el impacto de las adquisiciones de espectro radioeléctrico por importe de 51 millones de euros en 2019.
- **Transformación del modelo operacional de Telefónica México:** se excluye en la variación orgánica el impacto derivado de la transformación del modelo operacional de Telefónica México (que supone que la infraestructura de transmisión se apague, liberando espectro concesionado) tras el acuerdo alcanzado con AT&T en 2019, lo que tuvo un impacto negativo en amortizaciones y resultado operativo de 320 millones de euros en 2020. En 2019 tuvo un impacto en OIBDA negativo de 239 millones de euros y en resultado operativo de 275 millones de euros.
- **Deterioro de fondos de comercio y otros activos:** se excluye el deterioro del fondo de comercio y de ciertos activos asignados a Telefónica Argentina en 2020, por importe de 894 millones de euros, de los cuales 519 millones de euros son de deterioro del fondo de comercio, y 375 millones de euros de deterioro de activos no corrientes. En 2019, el deterioro del fondo de comercio en Argentina por importe de 206 millones de euros, ha sido excluido.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2020/2019 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

TELEFÓNICA HISPAM 2020	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)						
	% Variación reportada	% Variación orgánica	Efecto tipo de cambio	Var. Reportada de países con Hiperinflación	Resultado en venta de empresas	Gastos de reestructuración	Adquisición de espectro	Transformación T.México	Deterioro fondo de comercio y otros activos
Ventas y prestaciones de servicios	(17,9%)	(6,2%)	(7,3)	(4,4)	—	—	—	—	—
Otros ingresos	(60,8%)	(43,1%)	(4,0)	(1,9)	(6,2)	—	—	(14,8)	—
Aprovisionamientos	(12,9%)	(3,2%)	(8,5)	(1,3)	—	—	—	—	—
Gastos de personal	(31,5%)	(3,4%)	(4,8)	(6,1)	—	(14,9)	—	(3,0)	—
Otros gastos	(6,3%)	(9,6%)	(5,9)	(2,1)	—	—	—	(7,3)	17,3
OIBDA	(51,3%)	(13,2%)	(9,2)	(11,3)	(2,0)	10,7	—	11,7	(33,8)
Amortizaciones	0,3%	(2,4%)	(9,9)	(1,8)	—	—	—	14,3	—
Resultado Operativo (OI)	n.s.	(68,7%)	(16,1)	80,3	17,0	(92,3)	—	36,7	n.s.
CapEx	(43,9%)	(26,7%)	(5,3)	(9,7)	—	—	(3,0)	—	—
OIBDA-CapEx	(71,3%)	2,4%	(19,9)	(15,5)	(7,3)	39,6	8,3	43,6	n.s.

n.s.: no significativo.

Análisis de los resultados

Los **ingresos** ascendieron a 7.922 millones de euros en 2020 decreciendo un 17,9% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado parcialmente por el efecto del tipo de cambio (-7,3 p.p.) y la variación reportada de las compañías en países con hiperinflación (-4,4 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecieron un 6,2%, variación muy afectada por los efectos de la pandemia del COVID-19, que estimamos han disminuido los ingresos de operaciones en unos 670 millones de euros debido principalmente a menores ingresos de terminales. Los ingresos se vieron también afectados por los menores ingresos fijos de acceso y voz, banda ancha y televisión, unido a los menores ingresos del servicio móvil, especialmente en el segmento prepago, y menores ventas de terminales móviles, afectado por la menor actividad comercial causada por la pandemia del COVID-19. También hay una bajada de la base de clientes.

Los **ingresos del negocio móvil** ascendieron a 5.070 millones de euros en 2020, decreciendo un 18,4% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado por el efecto del tipo de cambio (-7,5 p.p.) y por la variación reportada en compañías en países con hiperinflación (-4,4 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos decrecen un 6,4% interanual debido principalmente a menores ingresos de prepago y terminales como resultado de la menor actividad comercial. El comportamiento de los ingresos del negocio móvil por país fue el siguiente:

- En Chile, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 926 millones de euros en 2020 y decrecieron un 15,6% interanual en términos reportados, afectados por el efecto tipo de cambio que resta 12,5 puntos porcentuales.

Excluyendo este efecto, los ingresos decrecieron un 3,0% afectados por los efectos de la pandemia del COVID-19 y la mayor agresividad comercial del mercado, parcialmente compensados por los mayores ingresos de terminales.

- En Perú, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 764 millones de euros en 2020 y decrecieron un 24,1% interanual en términos reportados, impactados por el tipo de cambio que resta 6,9 puntos porcentuales. Excluyendo este efecto, los ingresos decrecieron un 17,2%, afectados principalmente por los efectos de la pandemia del COVID-19 que redujeron los ingresos de terminales — afectados por la reducción importante de la actividad comercial— así como en los ingresos del servicio, que se vieron negativamente afectados tanto por las políticas de descuento activadas durante el año realizadas a clientes como de la menor actividad comercial.
- En Colombia, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 764 millones de euros en 2020, decreciendo un 12,7% en términos reportados, afectados principalmente por el tipo de cambio que resta 12,5 puntos porcentuales. Excluyendo este impacto, los ingresos decrecieron un 0,2% afectados principalmente por la reducción de los ingresos de terminales móviles, menores ingresos prepago y menores ingresos pospago B2B (*Business to Business*), compensados por los mayores ingresos pospago B2C (*Business to Customer*) debido al mayor número de clientes y mayores ingresos de interconexión móvil.
- En México, los ingresos del negocio móvil ascendieron a 1.033 millones de euros en 2020, decreciendo un 16,9% interanual en términos reportados, principalmente

afectado por el tipo de cambio (-10,8 p. p.). Excluyendo este impacto, los ingresos decrecieron un 6,1% por menores ingresos móviles prepago, como resultado de los efectos de la pandemia del COVID-19 (que resultó en una menor actividad comercial y menores ingresos del negocio mayorista) y cambios en nuestra política de financiación que han resultado en menores ingresos de terminales.

Los ingresos del negocio fijo ascendieron a 2.836 millones de euros en 2020, decreciendo un 17,4% interanual en términos reportados. Este decrecimiento está impactado por el efecto del tipo de cambio que resta 6,8 puntos porcentuales y por la variación reportada de compañías en países con hiperinflación (principalmente Argentina) que resta 4,4 puntos porcentuales. Aislado estos efectos, los ingresos decrecieron un 6,2% debido fundamentalmente a la disminución de los ingresos de voz, banda ancha y televisión, debido también a la menor base de clientes, a pesar de la mejora en los planes comerciales y a la mejora de las velocidades de banda ancha.

El **OIBDA** se situó en 990 millones de euros en 2020, decreciendo un 51,3% en términos reportados (-13,2% en términos orgánicos).

Las **amortizaciones** se situaron en 2.274 millones de euros en 2020, creciendo un 0,3% en términos reportados (-2,4% en términos orgánicos), impactadas por la reducción de vidas útiles de determinados activos de Telefónica México que se produjo como consecuencia de la transformación del modelo operacional (310 millones de euros), compensado por el impacto de tipo de cambio.

El **Resultado Operativo (OI)** se situó en -1.284 millones de euros 2020 (-235 millones de euros en 2019). Este resultado está afectado negativamente principalmente por el fondo de comercio en Argentina, el impacto de la variación reportada de compañías en países con hiperinflación, la amortización acelerada en Telefónica México (resultado de la transformación del modelo operacional) y el efecto tipo de cambio, parcialmente compensado por los menores gastos de reestructuración en la región. En términos orgánicos, el resultado operativo decrece interanualmente un 68,7%, muy afectado por los menores ingresos comentados anteriormente y por los efectos de la pandemia causada por el COVID-19 (que estimamos en aproximadamente 429 millones de euros).

A continuación, información adicional por país:

- Chile: El resultado operativo se situó en 141 millones de euros en 2020, decreciendo un 42,4% en términos reportados afectado por el tipo de cambio que reduce la variación interanual en 8,5 puntos porcentuales. Este resultado está afectado fundamentalmente por los menores ingresos fijos y móviles comentados anteriormente y a los efectos de la pandemia del COVID-19, ya que las amortizaciones se mantienen en niveles similares al año anterior.
- Perú: El resultado operativo se situó en -84 millones de euros en 2020 (-71 millones de euros en 2019). Este

resultado está penalizado por los efectos de la pandemia del COVID-19 que resultaron en menores ingresos del servicio y un incremento de la provisión por incobrables.

- Colombia: El resultado operativo se situó en 113 millones de euros en 2020, decreciendo un 33,9% en términos reportados, afectados por la evolución del tipo de cambio (que resta 9,5 puntos porcentuales a la variación interanual). Este resultado se debe principalmente a los menores ingresos de terminales y a la menor venta de torres (comparado con el 2019), parcialmente compensado por la mejora de las amortizaciones en el período.
- México: El resultado operativo se situó en -606 millones de euros en 2020 (-613 millones de euros en 2019), impactado fundamentalmente por la depreciación del peso mexicano, no suficientemente compensado por las mayores amortizaciones del período.

GRUPO TELXIUS

El 13 de enero de 2021, Grupo Telxius ha firmado un acuerdo con la sociedad American Tower Corporation (ATC) para la venta de sus divisiones de torres de telecomunicaciones en Europa (España y Alemania) y en Latinoamérica (Brasil, Perú, Chile y Argentina) por un importe de 7,7 mil millones de euros, pagaderos en efectivo.

El citado acuerdo establece la venta de un número de, aproximadamente, 30,7 miles de emplazamientos de torres de telecomunicaciones y comprende dos transacciones separadas e independientes (de una parte, el negocio de Europa y, de otra parte, el negocio de Latinoamérica), fijándose los respectivos cierres una vez se hayan obtenido las correspondientes autorizaciones regulatorias. Conforme a lo establecido en la NIIF 5, las compañías objeto de la transacción han sido consideradas como grupo enajenable mantenido para la venta en el estado de situación financiera consolidado a 31 de diciembre de 2020. Los activos no corrientes dejarán de ser amortizados contablemente desde 31 de diciembre de 2020.

En el **negocio de Torres** destaca la adquisición de 1.909 torres en Brasil en febrero de 2020, duplicando el tamaño de Grupo Telxius en el país, y estableciendo una sólida plataforma que permitirá capturar el crecimiento esperado del mercado brasileño.

Adicionalmente, Grupo Telxius anunció en junio de 2020 la compra de cerca de 10.100 emplazamientos a Telefónica Deutschland por 1.500 millones de euros, junto con el compromiso de construcción de 2.400 emplazamientos

La siguiente tabla muestra la evolución de los kpis de torres de Grupo Telxius de los últimos dos años a 31 de diciembre:

GRUPO TELXIUS

Unidades	2019	2020	%Var. Reportada
Torres	18.348	26.765	45,9%
Tenants	24.911	34.318	37,8%
Non anchor tenants	6.563	7.553	15,1%
Tenancy ratio	1,37x	1,28x	(0,08x)

Notas:

- Non anchor tenants hacen referencia a otros clientes aparte de los anchor.

En el **negocio del cable** se verifican niveles de tráfico cursado en el entorno de 14 Tbps durante 2020 (+36,5% interanual), parcialmente como resultado de los efectos de la pandemia del COVID-19, que ha tenido un efecto positivo en ingresos. Además, se mantiene el buen momento comercial, especialmente en MAREA, cable submarino de 6.600 km y 200 Tbps de capacidad que conecta España (Sopelana) con Estados Unidos (Virginia Beach), y destaca la renovación de contratos con carriers relevantes, principalmente en Latinoamérica. En ese sentido, durante el tercer y cuarto trimestre de 2020, fueron firmadas las extensiones de contratos con varios clientes, incrementando su valor neto contractual en aproximadamente 620 millones de dólares

adicionales *build-to-suit* (BTS) en Alemania, el mayor mercado de telecomunicaciones en Europa. La transacción fue estructurada en dos fases, con el primer tramo de aproximadamente 6.000 emplazamientos ejecutados en el tercer trimestre de 2020, y, el segundo tramo, por los emplazamientos remanentes, esperando ser completada en agosto de 2021. Estas torres están incluidas dentro del acuerdo con American Tower Corporation, mencionado más arriba. Ver "Nota 29- Otra información - Compromisos - Acuerdos para la venta de las divisiones de torres de telecomunicaciones en Europa y en Latinoamérica de Telxius" para información adicional.

Además, Grupo Telxius ha realizado diversas transacciones inorgánicas, expandiendo su plan de optimización de gestión de terrenos, reforzando las actividades DAS (*Distributed Antenna System*, ampliando la señal móvil en entornos de alta densidad, tanto abiertos como cerrados), y reforzando y diversificando su negocio en las diferentes geografías donde opera.

Excluyendo transacciones inorgánicas, el porfolio de torres crece durante 2020 en 457 torres (netas de desmantelamientos) alcanzando 26.765 torres a fines de diciembre 2020 (+45,9% interanual), mientras que el número de *tenants* (excluyendo *anchor tenant*) crece en 466 *tenants* adicionales, logrando un *tenancy ratio* de 1.36x excluyendo adquisiciones y de 1.28x incluyendo adquisiciones.

americanos, a pesar de causar un impacto negativo temporal en ingresos y OIBDA (resultado de la disminución de los importes anuales previstos en los acuerdos).

Finalmente, durante 2020, el Grupo Telxius se unió al contrato de suministro con Subcom para construir el South Pacific Subsea Cable System, como comprador adicional junto con América Móvil, para construir un nuevo cable submarino en el Pacífico desde Guatemala a Chile, con puntos de amarre adicionales en Ecuador, Perú y Chile, con el objetivo de conseguir la renovación y actualización continua de las infraestructuras de cable de Grupo Telxius con un ahorro significativo.

La siguiente tabla muestra la evolución de los resultados de Grupo Telxius en los dos últimos años:

Millones de Euros				
GRUPO TELXIUS	2019	2020	%Variación reportada	%Variación orgánica ⁽¹⁾
Importe neto de la cifra de negocios	842	826	(1,9%)	1,0%
Otros ingresos	11	9	(13,3%)	(14,5%)
Aprovisionamientos	(171)	(141)	(18,0%)	(16,6%)
Gastos de personal	(48)	(49)	1,3%	5,5%
Otros gastos	(130)	(125)	(2,2%)	(0,4%)
OIBDA	504	520	3,1%	6,6%
Amortizaciones	(249)	(269)	7,8%	12,4%
Resultado Operativo (OI)	255	251	(1,6%)	1,0%
CapEx	284	348	22,5%	37,4%
OIBDA-CapEx	220	172	(22,0%)	(32,9%)

⁽¹⁾ Ver ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas.

Ajustes realizados para calcular las variaciones orgánicas

Como se ha descrito anteriormente, las variaciones porcentuales interanuales referidas en este documento como orgánicas o presentadas en términos orgánicos intentan presentar las variaciones en una base comparable.

Con respecto a Grupo Telxius se han realizado los siguientes ajustes con el objeto de calcular las variaciones en términos orgánicos 2020/2019:

- **Efecto de la variación de los tipos de cambio:** se excluye el efecto del tipo de cambio asumiendo tipos de cambio promedio constantes respecto del mismo período del ejercicio anterior. En particular, se han utilizado los tipos de cambio promedio de 2019 para los dos años.

- **Variación reportada por compañías en países con hiperinflación:** se excluye el crecimiento reportado de las operadoras de países con economías hiperinflacionarias (en el caso de este segmento, Argentina).

- **Gastos de reestructuración:** se excluye el impacto de gastos de reestructuración de 2019 por importe de 470 miles de euros.

La siguiente tabla muestra las variaciones 2020/2019 en términos reportados y orgánicos (estos últimos calculados de acuerdo a los ajustes mencionados anteriormente) de algunas partidas de la cuenta de resultados y de la contribución de cada efecto comentado a nuestra variación reportada:

GRUPO TELXIUS 2020	Variación interanual		Aportación al crecimiento reportado (puntos porcentuales)		
	% Variación reportada	% Variación orgánica	Efecto tipo de cambio	Var. Reportada de países con Hiperinflación	Gastos de reestructuración
Ventas y prestaciones de servicios	(1,9%)	1,0%	(2,9)	(0,1)	—
Otros ingresos	(13,3%)	(14,5%)	(2,0)	5,4	—
Aprovisionamientos	(18,0%)	(16,6%)	(1,2)	(0,2)	—
Gastos de personal	1,3%	5,5%	(3,1)	(0,0)	—
Otros gastos	(2,2%)	(0,4%)	(1,6)	(0,2)	—
OIBDA	3,1%	6,6%	(3,7)	0,0	0,1
Amortizaciones	7,8%	12,4%	(4,4)	(0,2)	—
Resultado Operativo (OI)	(1,6%)	1,0%	(3,1)	0,3	0,2
CapEx	22,5%	37,4%	(15,1)	0,2	—
OIBDA-CapEx	(22,0%)	(32,9%)	11,0	(0,2)	0,2

Análisis de los resultados

Los resultados de 2020 se ven afectados positivamente por el impacto de la adquisición de torres en 2019, en el primer trimestre de 2020 (Brasil) y en el tercer trimestre de 2020 (Alemania) y negativamente por el negocio de cable de la anteriormente mencionada renovación de contratos con carriers relevantes en el negocio de cables en la segunda mitad de 2020, principalmente en Latinoamérica. La variación interanual fue afectada también por la venta excepcional de capacidad registrada en el primer semestre de 2019.

Los **ingresos** ascendieron a 826 millones de euros en 2020 y disminuyeron un 1,9% en términos reportados impactados por los tipos de cambio (-2,9 p.p.). En términos orgánicos, los ingresos aumentan un 1,0% interanual como resultado de los mayores ingresos del negocio de Torres (410 millones de euros; +21,1%), principalmente como resultado del mayor número de torres, parcialmente contrarrestado por la caída del negocio de Cable (411 millones de euros; -13,6%) como consecuencia de las menores tarifas de los acuerdos mencionados anteriormente y la venta excepcional de capacidad registrada en la primera mitad de 2019, que afectó negativamente la variación interanual.

El **OIBDA** asciende a 520 millones de euros en 2020, creciendo un 3,1% en términos reportados, +6,6% en términos orgánicos.




Las **amortizaciones** ascienden a 269 millones de euros en 2020, aumentando un 7,8% interanual en términos reportados, impactados por la construcción y adquisición de torres (principalmente Alemania, Brasil y Perú), y parcialmente compensado por los tipos de cambio. En términos orgánicos, las amortizaciones crecen un 12,4% interanual.

El **Resultado Operativo (OI)** alcanzó los 251 millones de euros en 2020, disminuyendo un 1,6% en términos reportados impactados por tipos de cambio (-3,1 p.p.), parcialmente compensado por la variación reportada por compañías en países con hiperinflación (+0,3 p.p.). En términos orgánicos, la variación interanual fue del +1,0% debido a los mayores ingresos del negocio de Torres y las medidas de control de costes del negocio de Cable.

El **CapEx** reportado ascendió a 348 millones de euros en 2020 aumentando un 22,5% en términos reportados, a pesar del impacto de los tipos de cambio (-15,1 p.p.). En términos orgánicos, la evolución interanual fue +37,4% principalmente relacionada con la adquisición de torres, derechos inmobiliarios y DAS y por la construcción del cable Pacífico.

1.9. Inclusión digital GRI 102-2

PUNTOS CLAVE

-  **Nuestro propósito como compañía es garantizar la conectividad para todos y por ello trabajamos desplegando redes innovadoras y más eficientes con el objetivo de conectar a todos.**
-  **Hemos sido reconocidos por la World Benchmarking Alliance, como la segunda operadora del mundo en el sector de la tecnología digital (TIC) por su compromiso y trabajo por la inclusión digital.**
-  **Durante la crisis del COVID-19 hemos volcado nuestros esfuerzos en asegurar una conectividad a pleno rendimiento, fiable, estable y segura. Además, donamos equipos y reforzamos contenidos educativos y plataformas de aprendizaje online abiertas y gratuitas.**

Más allá de los modelos de negocio tradicionales y las familias de servicios digitales que están permitiéndonos ampliar nuestro negocio y crear valor, nuestro **Propósito: "hacer nuestro mundo más humano conectando la vida de las personas"** se ha hecho durante este año más relevante que nunca.

Sabemos que la conectividad y la digitalización son, y van a ser aún más, piezas fundamentales en el proceso de recuperación y reconstrucción que debemos afrontar, y debemos garantizar que este proceso se realice de una forma sostenible e inclusiva facilitando que la mayor parte de la población tenga acceso a la tecnología y a las oportunidades que brinda el mundo digital.

Creemos que las posibilidades que se abren son enormes y debemos aprovechar todas las capacidades que permite la tecnología para mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas, generar desarrollo económico y ofrecer soluciones digitales innovadoras que contribuyan a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible definidos por las Naciones Unidas.

El mundo ha cambiado para siempre y esta pandemia nos está transformando en una sociedad más digital. Aseguremos por tanto que este cambio no se convierte en desigualdad y aseguremos una transición digital justa e inclusiva

1.9.1. La inclusión digital

La **inclusión digital**, definida como la expansión de la conectividad global y la adopción de los servicios de Internet, ofrece importantes beneficios tanto económicos como sociales, a aquellas poblaciones que antes no estaban conectadas.

Precisamente, en este contexto generado por el COVID-19, la desigualdad de oportunidades y la profundización de la brecha digital son algunos de los desafíos más relevantes que estamos enfrentando. La dependencia de los servicios digitales para el funcionamiento de las sociedades —desde el

comercio hasta la educación— se ha acelerado. Precisamente esta situación ha arrojado luz sobre lo poco preparados que están algunos sectores de la sociedad y de la economía para la transformación digital.

En las primeras oleadas de la pandemia nos centramos en asegurar y garantizar los servicios de conectividad y de incrementar nuestra capacidad para responder al creciente tráfico. Pasado este primer momento, hemos seguido reforzando nuestro compromiso para garantizar el acceso a los servicios.

Por ejemplo, en España fuimos capaces de hacer frente a un aumento de la demanda de ancho de banda de casi un 40%, un crecimiento del tráfico móvil de datos del 50% y de la voz móvil del 25%, situación bastante similar a la del resto de países donde operamos. Pero además, hemos reforzado el acceso a nuestros contenidos educativos dirigidos tanto a docentes como a padres y estudiantes, acercando de este modo la educación digital para que nadie se quede atrás.

Pero esto no es suficiente, debemos seguir trabajando para asegurar que todas las personas y organizaciones tengan acceso a la tecnología y puedan beneficiarse de las oportunidades que ofrece el nuevo mundo digital.

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

Como parte de nuestro Propósito, queremos llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo. Abogamos por una digitalización centrada en las personas y por llevar a cabo una estrategia para afrontar la desigualdad de oportunidades.

Gracias a este compromiso, hemos sido reconocidos en 2020, por parte de la *World Benchmarking Alliance*, como la primera empresa en Europa y América, y la segunda empresa a nivel mundial del sector de las tecnologías, las comunicaciones y la información (TIC), en su compromiso

con la inclusión digital. Este reconocimiento muestra la importancia del trabajo que realizamos para crear una sociedad digital más inclusiva, y el progreso que hemos alcanzado incorporando nuestro propósito en cada una de las actividades y procesos de la Compañía.

Hemos sido reconocidos en 2020 por la *World Benchmarking Alliance*, como la **segunda empresa** más influyente del mundo en el sector de la tecnología digital (TIC) por la capacidad de liderar el camino de la inclusión digital.

Digital Inclusion Benchmark 2020

Creemos que la tecnología puede ofrecer a las personas un nuevo mundo de posibilidades. Nuestro objetivo es impulsar el acceso universal a las ventajas que ofrecen los servicios digitales por lo que abordamos la inclusión digital desde una

visión transversal donde se han identificado los siguientes pilares:

Pilares de inclusión digital



Habilidades digitales

Abordar las desigualdades existentes invirtiendo en la **formación y educación** en competencias digitales como herramientas de desarrollo personal y facilitadores del desarrollo social, así como fomentando la tecnología entre todos los colectivos.



Acceso digital inclusivo

Garantizar que todas las personas tengan **acceso** a nuestros servicios digitales y puedan hacer **uso** de una forma segura de los mismos:

1. Promoviendo la accesibilidad de nuestras soluciones
2. Ofreciendo soluciones que tengan un precio asequible para la mayor parte de la población



Innovación en contenidos y servicios digitales

Impulsar nuevas soluciones, servicios y contenidos cada vez más innovadores que nos permitan conectar la vida de las personas.



Despliegue de Infraestructura sostenible

Reforzando e invirtiendo en las redes de muy alta capacidad y apostando al mismo tiempo por el despliegue de redes verdes

1.9.2. Infraestructura de red. La conectividad es el primer requisito para entrar en el mundo digital

La **transformación tecnológica y digital** puede eliminar obstáculos que hoy parecen insalvables. Las soluciones digitales han demostrado que pueden llegar allí donde surgen las fallas sociales y contribuir a transformar positivamente las comunidades y los modelos productivos y

económicos. El despliegue de las redes de banda ancha de última generación, junto a medidas de impulso de la digitalización, tienen un impacto directo en el desarrollo socioeconómico de regiones enteras y en la vida de muchas personas que logran acceder a servicios y oportunidades que antes no estaban a su alcance. Somos conscientes de que la banda ancha es un pilar estratégico para acelerar el progreso en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la base del desarrollo de nuevos servicios digitales

que permiten mejorar la educación, facilitar el acceso a la salud o abordar el cambio climático.

Por ejemplo, el despliegue de fibra óptica y desarrollo de servicios digitales en zonas rurales podría llegar a **incrementar el ingreso medio anual por habitante hasta en un 3,9% o reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%** a través del fomento y creación de empresas de servicios (Fuente: Informe de Impacto del despliegue de fibra óptica en zonas rurales - Telefónica 2020).

Por ello, para avanzar en pos de esta visión, desarrollamos redes innovadoras con mayor capacidad y más eficientes. El despliegue de redes de banda ancha móvil 4G y 5G, junto con la comercialización de teléfonos inteligentes, el crecimiento en el uso de datos móviles y el despliegue de fibra, ha hecho posible que muchas personas y empresas puedan beneficiarse de la revolución digital.

➔ AVANZAMOS EN DOS LÍNEAS DE ACCIÓN

> A. Conectar a los no conectados

Realizando un esfuerzo especial para desplegar nuestras redes en áreas desconectadas porque sabemos que un pilar clave para el desarrollo socioeconómico es garantizar el acceso a un servicio básico como son las comunicaciones.



Todavía millones de personas no tienen acceso a Internet, o la conectividad de la que disponen es muy limitada, sobre todo en regiones rurales o de difícil acceso. Por este motivo lanzamos hace unos años el proyecto Internet para Todos en la región de Latinoamérica, comenzando por Perú y en donde ya hemos conectado a más de 4.000 comunidades ubicadas en zonas remotas y beneficiando con ello a más de un millón de personas. También en países como Reino Unido se ha anunciado un plan de ampliación y compartición de infraestructuras con otros operadores para poder dar servicio móvil de banda ancha en regiones rurales.

> B. Mejorar y adaptar las redes antiguas a las nuevas demandas sociales

Estamos evolucionando las redes de comunicaciones más antiguas para poder cumplir con la demanda de una sociedad y una economía cada vez más digitalizada. Las características que los nuevos

servicios digitales demandan exigen de un esfuerzo extra para garantizar que todas las personas dispongan de una infraestructura adecuada para utilizarlos y con ello evitar que se agrande la brecha digital. Esta brecha se hace más relevante en zonas rurales tanto en países en vías de desarrollo como en países desarrollados, en los que las desigualdades entre ciudades y municipios rurales se hacen más relevantes generando impactos sociales como es la despoblación.

Por este motivo nos hemos propuesto actualizar nuestras redes y desplegar tecnologías de última generación que ofrecen capacidades de acceso de ultra-banda ancha como son el 4G, 5G o la red de fibra óptica, no solo en zonas urbanas, sino también en municipios rurales.

Muestra de este objetivo es el haber alcanzado una cobertura 4G de más del 90% de la población en los cuatro principales países en los que operamos, o el compromiso que hemos hecho de alcanzar un 100% de cobertura de fibra óptica en España para el año 2024. Además, hemos conseguido llevar 5G al 78,5% de la población en España durante 2020. Otro ejemplo es el esfuerzo que se está realizando en Alemania para cubrir todas las zonas rurales con tecnología de alta capacidad LTE y tratar de llegar al 99% de la población además de impulsar el despliegue de fibra en municipios rurales en colaboración con otros socios.

1.9.3. Acceso digital inclusivo. Garantizar el acceso y uso de los servicios digitales

Una digitalización centrada en el ser humano debe enfocarse en el fortalecimiento de la confianza en el uso de la tecnología y basarse en valores y en la capacidad de hacer un uso responsable de ésta, logrando de este modo que nadie quede atrás por falta de acceso. Por ello, una vez se dispone de la infraestructura adecuada para poder ofrecer servicios, todavía pueden existir otras barreras importantes que dificultan o impiden el acceso a la tecnología a millones de personas. Estas barreras plantean nuevos retos a la organización y requieren de un compromiso adicional que permita abordarlos de una manera transversal y consistente.

1.9.3.1. Accesibilidad: Para que todas las personas puedan hacer uso de los servicios digitales

Telefónica está comprometida con minimizar las barreras que existen para poder hacer uso de las soluciones digitales. Actualmente, muchas personas con discapacidad no tienen acceso al mundo *online* como el comercio digital, soluciones financieras, servicios de salud, entretenimiento, etc.

Por este motivo, trabajamos en varias líneas que facilitan el acceso a los servicios digitales que ofrecemos como son televisión, dispositivos, aplicaciones móviles y portales web.

Gracias a este trabajo, millones de personas pueden acceder a contenidos adaptados en la televisión a través de la

funcionalidad de Movistar+ 5S que dispone de más de 5.000 piezas de contenido entre películas y programas adaptados para personas con discapacidad auditiva o visual, o trabajamos con fabricantes de terminales para potenciar nuevas capacidades en los dispositivos móviles que hagan más accesibles las aplicaciones a todas las personas independientemente de sus capacidades.



[Ir al capítulo de Clientes](#)

1.9.3.2. Garantizar que todos pueden tener acceso a los servicios básicos de comunicación

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

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

Además de los esfuerzos que realizamos por contar con una oferta sencilla, accesible e innovadora, contribuimos al Fondo de Servicio Universal en siete países. Se trata de un fondo de inversión pública cuyo objetivo es garantizar la prestación de servicios para todos los usuarios con independencia de su localización geográfica, respetando estándares de calidad y a un precio asequible. La inversión se encuentra bajo el control de los organismos públicos designados a tal fin en cada país.

Servicio Universal (millones de euros)

	2019	2020
Argentina ⁽¹⁾	42	39
Brasil ⁽²⁾	98	70
Colombia ⁽³⁾	48	40
Ecuador ⁽⁴⁾	4	3
España ⁽⁵⁾	16	8
Perú	15	13
Venezuela ⁽⁶⁾	0,3	1

(1) Argentina: actualizado valor 2018. El valor reportado para el 2020 incluye solo aportes del período enero-noviembre 2020. La información anualizada se obtiene el 15 de febrero de cada año.

(2) Brasil: 2019: FUST 287.293.932,60 reales y FUNTEL 143.646.960,45 reales. 2020: FUST 272.159.651,65 reales y FUNTEL 136.079.828,11 reales.

(3) Colombia: incluye los pagos derivados de los ingresos por la prestación de servicios de telecomunicaciones, más el uso de las frecuencias de espectro. Incluye un porcentaje recurrente pactado con el Ministerio por renovación de espectro móvil. El monto de 2020 se compone de los valores reales pagados del 1Q al 3Q, más un estimado para el 4Q.

(4) Ecuador: los pagos corresponden al 1% de Servicio Universal (FODETEL, Pago realizado de manera trimestral con base a los ingresos del trimestre previo). Incluye pagos por SMA, LDI, Servicio Portador y SVA. El valor anual incluye estimación del 4Q de 2020, por tanto, el valor final podría ser ajustado.

(5) España: el dato de la tabla indica únicamente el valor estimado para el año 2020 por la Compañía. Sin embargo, el dato reportado oficial de 2020 es de -836.986 euros. El importe negativo es debido a la regularización y correcciones de exceso de provisión realizados en años anteriores

(6) Venezuela: No incluye el pago para el 4Q 2020.

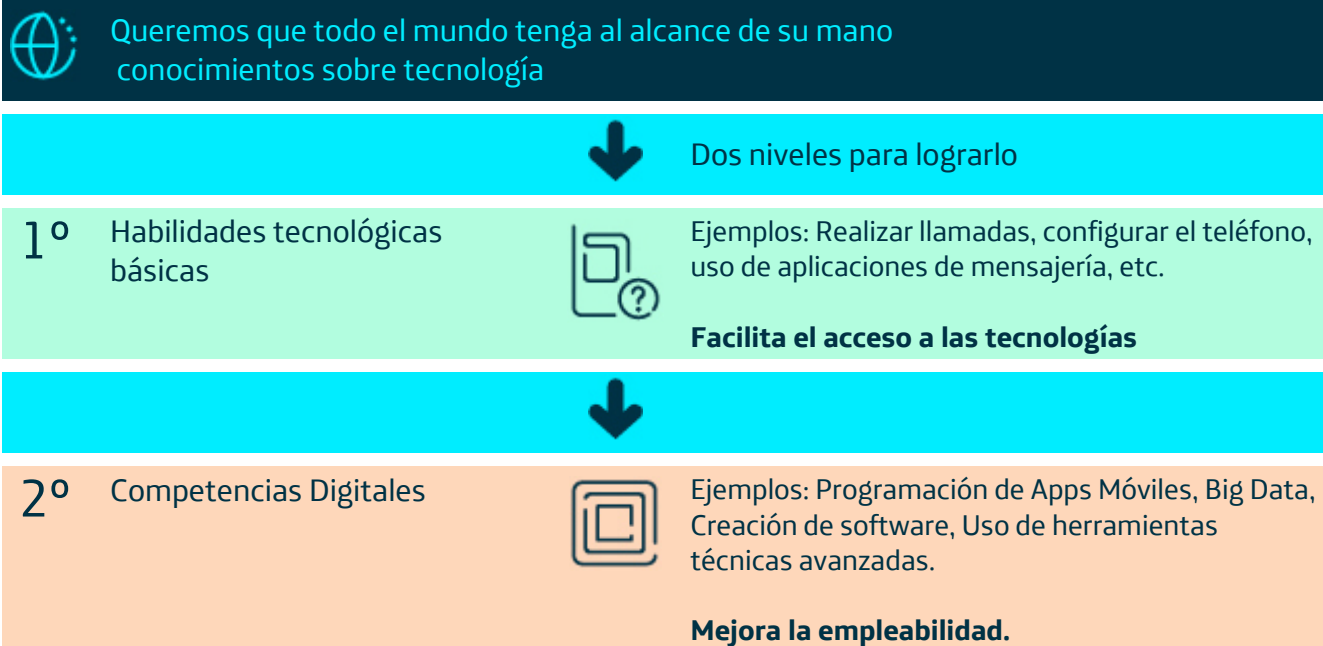
1.9.4. Educación y formación en habilidades digitales

Queremos poner las grandes oportunidades que trae consigo la revolución tecnológica al servicio de la mayoría. Nos comprometemos para que la escuela no se detenga y avance en todos los contextos, y nos centramos de forma particular en difundir las competencias digitales para que las transformaciones que el mercado laboral está viviendo sirvan para el beneficio del mayor número de personas posible.

Por ello, la educación se convierte en una herramienta al alcance de muchos y en una pieza clave para reducir la brecha digital. La educación digital debe abarcar todas las etapas del aprendizaje e incorporarlo en el día a día porque en esta nueva sociedad no es posible dejar de aprender.

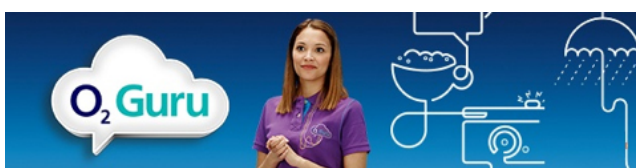
Como parte de nuestra actividad comercial, desde nuestra Fundación y a través de las soluciones ofrecidas desde Telefónica Educación Digital trabajamos para ayudar a las personas a tener los conocimientos y competencias necesarias para poder acceder a Internet y hacer uso de los nuevos servicios. Ofrecemos desde formación en capacidades digitales básicas, como puede ser el manejo de aplicaciones en el teléfono móvil, hasta formación en las nuevas tecnologías digitales y de *Big Data* para mejorar la capacidad de las personas para acceder a las nuevas demandas del mercado laboral.

Habilidades digitales



1.9.4.1. Habilidades tecnológicas básicas

Trabajamos en iniciativas, tanto propias como en colaboración con terceros, para ayudar a que las personas que no tienen conocimientos básicos de las nuevas tecnologías, puedan aprender a hacer uso de estas. Proyectos como *Digital mobil im Alter* (Móvil digital para las personas mayores) en Alemania o los programas comerciales GURU que se ofrecen en varios países son puntos de contacto con nuestros clientes para ayudarles a responder todas sus dudas, preguntas y temores acerca de las nuevas tecnologías digitales.



1.9.4.2. Formación en competencias digitales


Estamos comprometidos con adaptar la formación de las personas a los cambios que impone la revolución digital, por ello, desde Fundación Telefónica desarrollamos programas cuyo objetivo es mejorar la empleabilidad de colectivos en riesgo de exclusión ante un escenario laboral cada vez más competitivo y demandante de nuevas capacidades digitales. Entre estas iniciativas podemos destacar los programas de Conecta Empleo y Proyecto 42.

Conecta Empleo, uno de los programas de empleabilidad más reconocidos, **ofrece cursos online gratuitos, programas y herramientas digitales para formarse en los empleos TIC más demandados.** Además, el programa cuenta con dos herramientas orientadas a facilitar las decisiones del usuario como son: **'Mapa del empleo'** que ayuda a la elección de los cursos mostrando **los empleos digitales más demandados y el orientador profesional virtual, un chatbot basado en inteligencia artificial y Big Data que asesora a los**

participantes para que diseñe su itinerario profesional más adecuado. El programa también incluye las Lanzaderas Conecta Empleo: **Lanzadera Conecta Empleo (LCE)**, **Satélites de Empleo (SE)** y **Alfabetización Digital (AD)**. Su objetivo es adaptar la orientación laboral a los retos de la era digital y a los continuos cambios del mercado laboral.

Por su parte, Proyecto 42 tiene como objetivo hacer de la formación digital una opción educativa atractiva y accesible para muchos jóvenes. Basado en una metodología novedosa y probada en otros países, Proyecto 42 ofrece formación gratuita y abierta. Su modelo educativo está basado en el aprendizaje entre iguales, es participativo, gamificado y se desarrolla a través de la realización de proyectos de distintas ramas de la programación. Cada estudiante marca su ritmo de aprendizaje y prima el trabajo colaborativo para ofrecer también una enseñanza en valores como el esfuerzo, la tolerancia a la frustración, la capacidad de superación y el trabajo en equipo. Actualmente, Proyecto 42 está activo en la ciudad de Madrid y en Urduliz, Vizcaya, y pronto abrirá sus puertas en Málaga y Alicante.

Más información sobre educación en competencias digitales y su impacto, en el capítulo de Contribución a las comunidades.

 [Ir al capítulo de Contribución a las comunidades: Impactos y ODS](#)

1.9.5. Contenidos y servicios digitales innovadores

La última barrera, pero no por ello menos importante, para garantizar que todo el mundo pueda aprovechar las ventajas de la revolución digital es la capacidad de **ofrecer soluciones, servicios y contenidos que aportan valor en la vida diaria de las personas.**

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

En este sentido ofertamos nuevas gamas de servicios entre los que se pueden destacar, entre otros:

- Facilitar el acceso a préstamos y seguros a través de productos financieros móviles (Movistar Money).
- Acercar la salud y ofrecer un contacto directo con profesionales de la salud con productos como (Movistar Salud).



- Soluciones de Smart Agro que informan a los agricultores sobre factores como la humedad del suelo y el consumo de agua del terreno, permitiendo optimizar el riego y así mejorar el rendimiento de sus cultivos. Una solución ideada para impulsar un modelo de agricultura más sostenible capaz de enfrentar las dificultades provocadas por el cambio climático y la creciente demanda de alimentos facilitando la gestión y eficiencia de los cultivos a los agricultores, quienes además incrementan al mismo tiempo sus habilidades digitales, a través del uso de soluciones digitales innovadoras.
- Soluciones de datos aplicados a resolver problemas sociales o ambientales (*Big Data for Social Good*) con aplicaciones para el seguimiento de enfermedades infecciosas o análisis de calidad del aire en grandes entornos urbanos
- Servicios de accesibilidad a contenidos como Movistar +5S que permite a personas con algún tipo de discapacidad visual o auditiva disfrutar de los servicios de televisión.
- Servicios Eco Smart para ayudar a un desarrollo más sostenible en la gestión de la energía, residuos, reducción de emisiones...

 [Ir al capítulo de Responsabilidad con el medioambiente](#)

1.10. Innovación

PUNTOS CLAVE

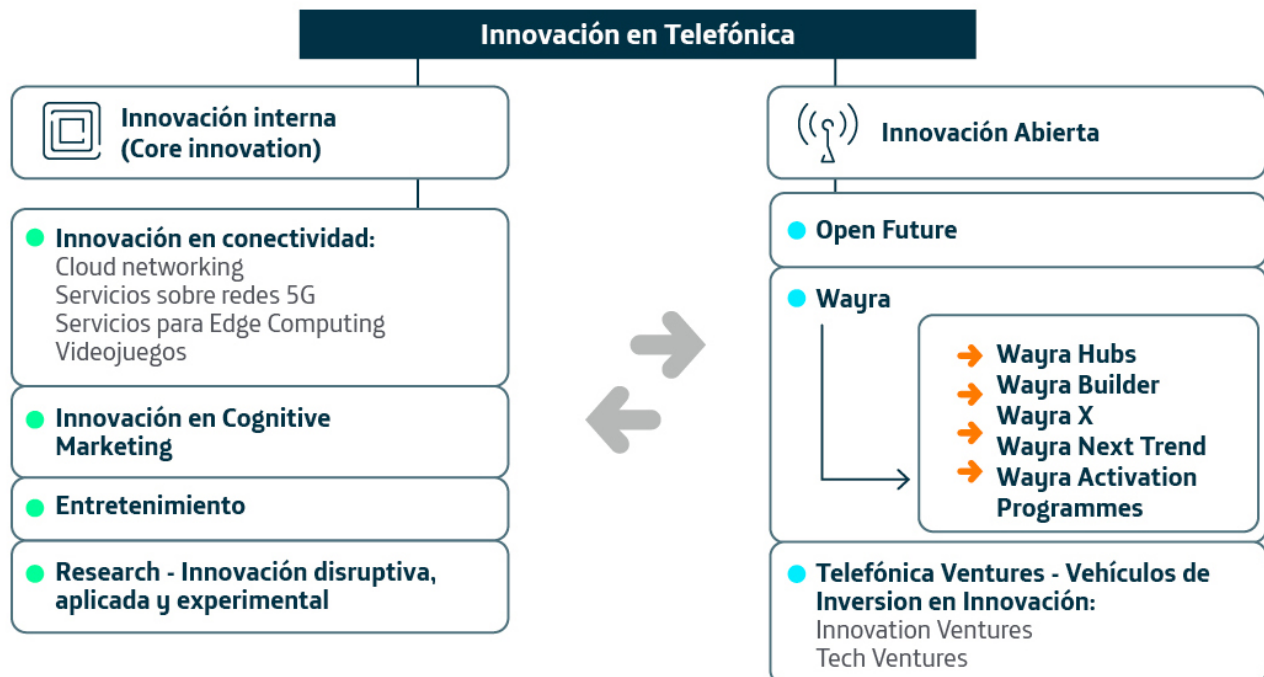
- ➔ **La innovación forma parte del ADN de Telefónica desde sus orígenes. El 80% del trabajo lo enfocamos en identificar futuras oportunidades y para nuestro negocio estratégico; y el 20% en buscar nuevos espacios donde reinventarnos a través de la disrupción.**
- ➔ **Hemos desarrollado proyectos basados en Big Data, IoT o IA para ayudar a controlar los brotes de COVID-19, estudiar su propagación, analizar patrones de movilidad y detección de temperatura. Además, nos han permitido mejorar nuestras redes y la atención telefónica durante los picos de tráfico.**
- ➔ **A pesar de la pandemia, desde Innovación Abierta hemos completado nuestra estrategia gracias al lanzamiento de Wayra Builder, Wayra X y Tech Ventures y seguimos invirtiendo en startups: 42 nuevas inversiones este año.**

La innovación forma parte del ADN de Telefónica desde su comienzo. Entendemos que la capacidad de anticiparse al futuro, de comprender las necesidades de la Compañía y de trabajar para seguir siendo pioneros en el mundo digital es fundamental. Para lograrlo nos basamos en la innovación de creación interna y en aquella innovación desarrollada externamente por terceros en los cuales invertimos o con quienes colaboramos estrechamente.

Desde las áreas de innovación, la mayor parte de nuestro trabajo se enfoca en identificar oportunidades futuras para nuestro negocio, adaptarnos a un entorno tecnológico cambiante y buscar nuevos espacios donde desarrollar nuestra actividad y ofrecer nuevos productos y servicios ya sea con soluciones propias (Innovación Interna) o a través de acuerdos con terceros (Innovación Abierta).

De esta forma aseguramos nuestra capacidad de anticiparnos a las necesidades concretas de nuestros clientes y de las nuevas demandas de la sociedad en general.

Asimismo, y de forma transversal, impulsamos el desarrollo de soluciones sostenibles cuyo objetivo, además de la obtención de beneficios económicos, es generar un impacto positivo en el desarrollo social y económico de las regiones en las que operamos, así como proteger nuestro entorno natural.



1.10.1 Innovación Interna (Core Innovation)

Nuestro objetivo es identificar la siguiente gran área de oportunidad a escala global, y luego, transformarla en una realidad. Queremos ofrecer siempre a nuestros clientes mejores soluciones, a la vez que exploramos las nuevas tecnologías, proyectos y negocios que nos provean de capacidades para reinventarnos en el medio y largo plazo.

Una parte relevante de estas actividades de innovación se realizan por equipos de desarrollo e investigación del área de Innovación Interna. Su misión se centra en mejorar nuestra competitividad mediante el análisis de los activos, plataformas y servicios propios de Telefónica, como son la conectividad, los datos, o las plataformas de entretenimiento.

Además, se trabaja en el desarrollo de nuevos productos y en proyectos de investigación experimental y aplicada. Es precisamente en el desarrollo de estas funciones, y con el objetivo de impulsar las nuevas tecnologías, en la que esta unidad colabora con otras organizaciones públicas y privadas, así como con universidades a nivel nacional e internacional.

El modelo de trabajo de las unidades de *Core Innovation* se centra en la utilización de la metodología *Lean Startup*. Esta metodología, que ha sido adaptada para su utilización por grandes empresas en un modelo conocido como *Lean Elephant*, permite acelerar el proceso de innovación y diseño haciéndolo más eficiente y manteniendo a lo largo del mismo un claro enfoque en el cliente.

El proceso se divide en cuatro etapas en las que se deben ir superando diferentes hitos que determinan la continuidad del proyecto o su descarte hasta llegar al lanzamiento comercial.

Dividimos nuestros procesos en 4 fases

para asegurar el despliegue de los futuros negocios con mayor probabilidad de éxito



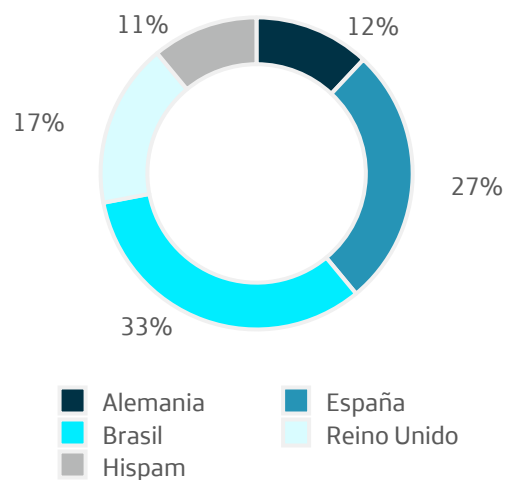
Otro de los principales pilares de la innovación desarrollada internamente es la creación de una cultura de intra-emprendimiento e innovación. Para ello, a través de los programas globales conocidos como 'IN_Prendedores', se financia y dota de recursos a las mejores ideas y proyectos que los empleados presentan ante diferentes retos que son planteados periódicamente sobre temáticas que se han considerado estratégicas para la Compañía.

Principales indicadores de innovación

	2018	2019	2020
Inversión en I+D+i (millones de euros)	6.114	5.602	4.626
Inversión I+D+i / Ingresos (%)	12,6%	11,6%	10,7%
Inversión en I+D (millones de euros)	947	866	959
Inversión en I+D / ingresos (%)	1,9%	1,8%	2,2%
Incremento/descenso anual inversión I+D (%)	9,9%	(8,6%)	10,7%
Portfolio de derechos de Propiedad Industrial	601	477	440
Nuevas patentes registradas	22	27	14

*Estas cifras han sido calculadas utilizando las guías establecidas en el manual de la OCDE.

Inversión i+D por región



Nuevos activos generados en 2020

Activos	Ámbito
14 Patentes	10 patentes europeas 4 patentes internacionales PCT
1 Diseño industrial	EUIPO Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea

1.10.1.1. Innovación en conectividad

La conectividad es uno de los principales pilares de nuestro negocio. El objetivo de esta unidad de innovación es acercar las redes de Telefónica al usuario final, haciéndolas más accesibles, abiertas y programables, mientras descubrimos nuevas maneras de dotar a las redes de tecnología punta para hacerlas más inteligentes y eficientes.

Dentro de esta línea de actividad podemos destacar cuatro áreas principales de trabajo:

Cloud networking

Las nuevas necesidades de comunicación demandan estructuras de red adaptables que permitan simplificar las tareas altamente complejas requeridas por las redes tradicionales y permitir a operadores y organizaciones desplegar localizaciones en cuestión de minutos y operar redes distribuidas ofreciendo niveles de control de red sin precedentes.

Estamos trabajando en la puesta en marcha de infraestructuras de cloud networking aplicados a la creación rápida y versátil de nuevos servicios. Uno de los primeros ejemplos es la creación de un servicio de área local extendida que simplifica la gestión por parte de las empresas de la conectividad entre redes de áreas locales de sedes diferentes.

Servicios sobre redes 5G

La llegada de la tecnología 5G introduce un cambio de paradigma en los modelos de despliegue de red para los operadores de telecomunicaciones y las empresas. Las nuevas capacidades que esta tecnología trae van a permitir el desarrollo de nuevos servicios que aprovechen las altas prestaciones de las nuevas redes. En la práctica esto supone la posibilidad de adaptar la red a las necesidades de los servicios.

Estamos trabajando en crear aplicaciones verticales sobre distintos modelos de despliegue y arquitecturas, mediante la creación de Redes Privadas 5G. La forma de abordar este tipo de innovación es la colaboración con empresas para desarrollar casos de uso reales que solo se habilitan por la utilización de estas tecnologías. Entre las acciones orientadas en este sentido, se han puesto en marcha varios pilotos financiados por el gobierno español a través de la convocatoria de pilotos 5G.

Servicios para Edge Computing

Se está trabajando en un servicio pionero que permite reemplazar las unidades móviles de realización y producción por una sencilla conexión al edge de Telefónica. El punto de partida es una colaboración con RTVE y la Universidad Politécnica de Madrid como parte de un proyecto piloto financiado por la Comisión Europea llamado 5G Media en el que participan los tres.

El servicio mejora los procesos actuales de la producción televisiva, los hace más sencillos y agiliza los tiempos de respuesta para cubrir eventos. Esto se consigue sustituyendo el despliegue técnico y humano habitual que

conlleva la producción televisiva a través de unidades móviles, por la simple conexión de las cámaras y el equipo de sonido directamente al edge de Telefónica.

Videojuegos

El constante desarrollo del sector del videojuego, así como la influencia de *gamers* han revolucionado el mercado *online* del entretenimiento y en Telefónica queremos formar parte de esta revolución. Estamos innovando desde nuestra red para mejorar la experiencia de juego en nuestras redes. Esto incluiría tanto la mejora de los juegos que se ejecutan en red como los servicios de streaming de videojuegos que podrían estar basados en las tecnologías de edge computing.

1.10.1.2. Innovación en Cognitive Marketing GRI 103

Esta área estudia nuevas formas de abordar las oportunidades del marketing digital cognitivo aplicando algoritmos de Inteligencia Artificial a los datos de Telefónica. El objetivo es conseguir mejores resultados de marketing, encontrando el equilibrio entre la privacidad del consumidor y la necesidad de los negocios de entender a sus clientes.

Como resultado de esta actividad ya estamos comercializando las primeras versiones de productos para el diseño de campañas de publicidad programática. Inicialmente hemos creado soluciones tanto para la publicidad *online* como en soportes publicitarios externos.

1.10.1.3. Entretenimiento

La evolución de la industria del vídeo, la cual genera constantemente nuevas oportunidades de negocio, ha hecho necesario el desarrollo de nuevas soluciones para las demandas de la gente en torno al vídeo. Esta área explora nuevos horizontes y posibilidades para las experiencias de vídeo y los negocios que pueden desplegarse a raíz de ellas.

Durante este año hemos completado el desarrollo de una solución para la producción de contenidos de televisión desde ubicaciones remotas, que ha resultado clave durante los periodos de confinamiento domiciliarios por la pandemia del coronavirus para mantener el ritmo de producción de contenidos.

También hemos desarrollado y puesto en marcha dos servicios que complementan las plataformas de vídeo de Telefónica. Por un lado se ha creado un servicio de educación/entretenimiento basado en la plataforma de televisión de Movistar+ en España. Por otro, hemos desarrollado un servicio de descubrimiento de contenidos en el servicio VivoPlay en Brasil.

1.10.1.4. Research - Innovación disruptiva, aplicada y experimental

Para estar en la vanguardia del negocio y la tecnología, necesitamos mirar constantemente más allá de nuestros límites para estar actualizados en los últimos descubrimientos. Debemos estar cerca de lo que está ocurriendo en la comunidad científica alrededor del mundo, y ser capaces de avanzar en la tecnología más vanguardista, posicionándonos como pioneros del mundo tecnológico.

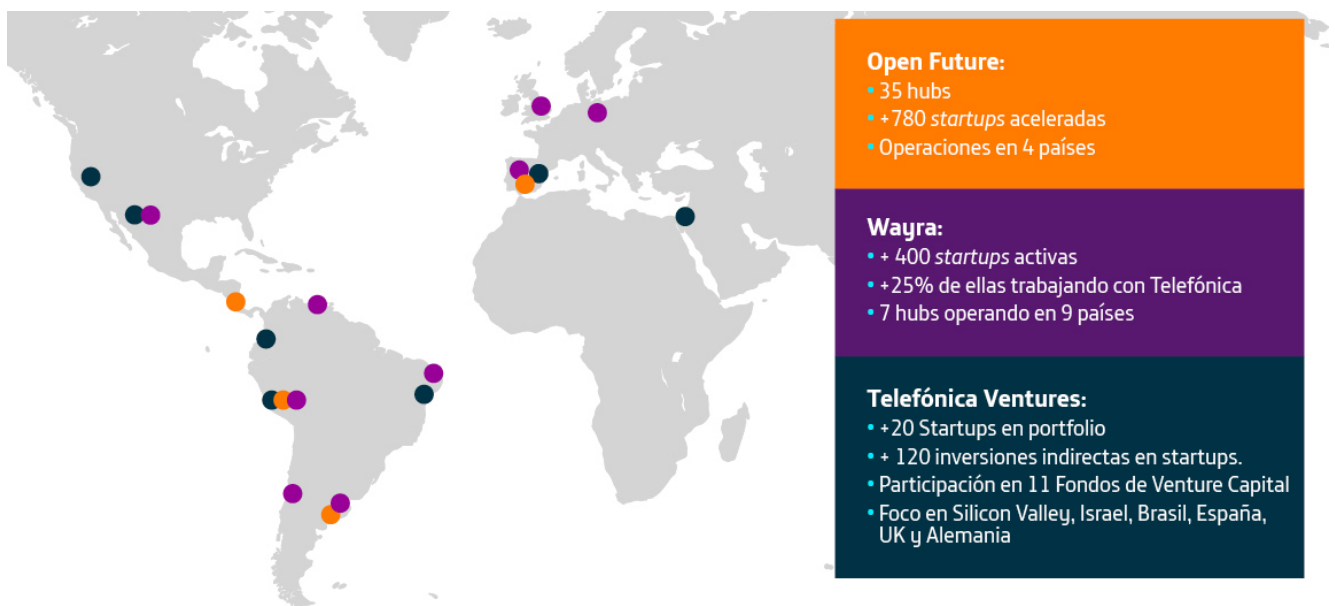
Es importante destacar los trabajos realizados en la utilización de la Inteligencia Artificial para mejorar la operación de nuestras redes, en la mejora del reconocimiento de voz que se utiliza en Aura, en la mejora de la atención telefónica al cliente por la identificación del estado de ánimo y en el estudio de la propagación del COVID-19 a través de los patrones de llamadas desde teléfonos móviles.

1.10.2. Innovación Abierta

El área de Innovación Abierta de Telefónica se estructura en las unidades Telefónica Open Future, Wayra y Telefónica

Ventures como programas globales y abiertos diseñados para conectar a emprendedores, *startups*, inversores y organizaciones públicas y privadas de todo el mundo. Más de 140 socios públicos y privados se han adherido a nuestras iniciativas a través de acuerdos que buscan potenciar nuestras prioridades estratégicas y fortalecer el tejido empresarial y el desarrollo socioeconómico, a través del emprendimiento, en las principales regiones en las que estamos presentes.

Nuestra Innovación Abierta en el mundo



El objetivo principal es desarrollar y potenciar el talento y el emprendimiento tecnológico-digital en los ecosistemas locales, e incorporar la innovación de las *startups* a las que apoyamos. Para ello se impulsa el crecimiento de ideas, proyectos y empresas, a la vez que se detecta el talento en cualquiera de sus fases de madurez.

Nuestros *hubs* suponen un acceso único para las *startups* a grandes socios corporativos, inversores, gobiernos, instituciones públicas y emprendedores relevantes. Además, disponer de socios públicos y privados nos permite impulsar el ecosistema de emprendimiento global ampliando nuestra oferta de servicios, y ofreciendo la posibilidad de acceder a eventos, competiciones o rondas de financiación a los emprendedores de nuestro ecosistema.

Durante este complicado año 2020 hemos completado la estrategia de innovación abierta de Telefónica a través del lanzamiento de tres nuevos vehículos: Wayra Builder para aprovechar el talento y tecnología internos de Telefónica, Wayra X para invertir a escala global en *startups* 100% digitales y Tech Ventures para invertir en ciberseguridad.

En 2020 hemos mantenido nuestra actividad inversora invirtiendo 11,4M€ en 42 compañías a través de Wayra y Telefónica Ventures y hemos continuado rotando el portfolio generando 3,4M€ a través de la venta de 18 *startups*. También hemos seguido generando negocio entre Telefónica y las *startups*. Telefónica trabaja con > 130 de sus *startups* invertidas para complementar nuestra oferta comercial o mejorar nuestros procesos.

Principales indicadores de Innovación Abierta

	2020
Startups en cartera / activas de Innovación Abierta	> 500
Startups trabajando con Telefónica	> 130
Países en los que está presente Innovación Abierta	12
Hubs de Wayra	7
Espacios de Open Future	35
Telefónica Ventures (centros)	8
Startups invertidas por Wayra	> 770
Startups invertidas directamente por Telefónica Ventures	> 25
Inversión directa en startups en 2020 (millones euros)	11,4
Startups invertidas a través de otros fondos por Telefónica Ventures	> 120
Inversión a través de terceros en startups (millones euros)	1.900

En definitiva, los programas de Innovación Abierta son una interfaz completa y única entre emprendedores y nuestra red de socios: grandes empresas, gobiernos y otros agentes relevantes. Además, colaboran con las *startups* de nuestro ecosistema para aportar nuevas eficiencias para el Grupo o nuevas soluciones para nuestros clientes.

1.10.2.1. Open Future

Es un programa estratégico regional desarrollado en alianza con socios públicos y privados desde el que apoyamos a las *startups* locales en fases iniciales de maduración.

En concreto, junto a nuestros socios hemos creado los Open Future Hubs, que ofrecen un espacio de trabajo, *mentoring*, acceso a ofertas exclusivas de socios comerciales, etcétera. Cualquier compañía que no tenga aún un producto mínimo viable o genere negocio es una potencial candidata para entrar en este programa.

Actualmente contamos con 35 *hubs* en 4 países de Europa y Latinoamérica y en 2020 hemos abierto dos nuevos *hubs* en Ceuta y Melilla con los gobiernos locales. Durante el año 2020 hemos acelerado más de 200 empresas ayudando a la generación de más de 700 puestos de trabajo.

1.10.2.2. Wayra

Wayra es el principal programa que conecta a Telefónica con el ecosistema emprendedor alrededor del mundo. Wayra ofrece una interfaz única y fluida entre los empresarios y nuestra red de empresas, gobiernos y otros socios, añadiendo valor a los ecosistemas en los que estamos presentes e invirtiendo en *startups*.

El programa de Wayra dispone actualmente una variedad de líneas de trabajo que se estructuran en:

- **Wayra Hubs:** Son 7 hubs en Europa y Latinoamérica dando servicio a 9 países con el objetivo de invertir, acompañar y apoyar a emprendedores a alcanzar una escala global y conectar a innovadores con las unidades de negocio de Telefónica para generar oportunidades conjuntas.

Wayra invierte en *startups* que tengan capacidad de generar negocio con el grupo (FIT) y que el impacto de trabajar con ellas pueda ser significativo para nuestros clientes o los resultados de la Compañía. Invertimos en *startups* que estén listas para escalar, preferiblemente de los siguientes sectores: Entretenimiento (gaming y vídeo), IoT y *Big Data*, Inteligencia Artificial, eHealth, Edtech y Fintech.

Durante este año Wayra ha conseguido seguir creciendo como líder en los ecosistemas de emprendimiento en los que se encuentra gracias a los acuerdos con partners locales relevantes como RENFE en España, Novartis en Reino Unido, El Cubo/Itaú en Brasil o el BID en Hispam, que nos aportan *dealflow* de calidad. Asimismo, hemos firmado acuerdo con Telefónica Hispam para continuar operando en la región.

- **Wayra X:** En noviembre de 2020 se lanza Wayra X, un hub para invertir en *startups* con productos digitales de consumo masivo. Es el primer hub 100% digital de la Compañía pensado para invertir a escala global en *startups* que trabajan de forma deslocalizada (*Full-remote*) desarrollando productos digitales de consumo masivo que puedan llegar a millones de usuarios sin que importen las geografías. Wayra X pone el foco en proyectos orientados a mercados masivos y relacionados con el 5G, 'e-health', 'e-learning', hogar digital, entretenimiento, movilidad y futuro del trabajo, entre otros, con un prototipo o producto en el mercado al que se de pueda dar difusión entre los clientes de Telefónica en todo el mundo. En solo dos meses hemos cerrado las tres primeras inversiones en *startups* y hemos testeado sus servicios para la pre-instalación en terminales de O₂ y Movistar en España.
- **Wayra Builder:** En *Wayra Builder* capitalizamos el esfuerzo de nuestro talento tecnológico, las patentes desarrolladas internamente y otros activos que también poseemos en Telefónica para crear *startups* innovadoras que den respuesta a necesidades del mercado que a día de hoy no están siendo suficientemente cubiertas. El resultado son *startups pure digital*, con ambición global y que, a pesar de haber surgido dentro de Telefónica, funcionan de forma independiente, lo que les permite acelerar su desarrollo.

En *Wayra Builder* comenzamos el año montando el equipo de *Deeder*, nuestra primera *startup*, una plataforma que facilita a empresas interactuar con sus clientes a través de WhatsApp ofreciendo la posibilidad de firmar contratos y pagar por los productos y servicios sin salir del canal. A mitad de año, con el primer MVP listo, realizamos las

primeras pruebas de concepto con clientes reales. Hoy tenemos conversaciones avanzadas con clientes importantes en el sector de los créditos al consumo. Hemos acabado el año firmando dos nuevas *startups*, la primera *Tech4Safe* (T4S) es una herramienta que monitoriza el movimiento de trabajadores en una fábrica, registrando los contactos, generando mapas de calor y proponiendo un plan de actuación en caso de un positivo por COVID-19. La segunda *startup*, *Shadow*, es una plataforma que permite a empresas generar marcas de agua invisibles sobre documentos PDF con el objetivo de evitar filtraciones de información que luego son tan dañinas para las empresas tanto desde el punto de vista económico como reputacional.

- **Wayra Next Trend:** es una ventana para conectar con el mercado de consumo donde tu *startup* podrá ganar en visibilidad, validar tu propuesta y crecer. Para los consumidores es una ventana abierta a la innovación, para descubrir con antelación y sin esfuerzo los mejores servicios y tendencias digitales nuevas, compartir sus opiniones con otros consumidores y empresarios para mejorar las propuestas.
- **Wayra Activation Programme:** esta iniciativa ofrece acceso exclusivo y gratuito a nuevas tecnologías de la forma más rápida y sencilla: gracias a nuestras APIs y al soporte personalizado de nuestros expertos, podemos ayudar a impulsar proyectos a través de las distintas plataformas tecnológicas que existen en Telefónica sin costes añadidos para los participantes en el programa, con el objetivo final de acompañarles mientras hacen crecer su compañía y captarlos como clientes para el grupo. Actualmente existen los siguientes programas: IoT, Blockchain, IA, Carrier Billing y Living Apps. A comienzos de 2021 se lanzará un nuevo vertical orientado al 5G.

1.10.2.3. Wayra Perks

Es una plataforma a través de la cual complementamos nuestra oferta de valor a los emprendedores y *startups* de nuestras diferentes iniciativas de emprendimiento, ayudándoles a crecer, apoyándonos en nuestros partners y en Telefónica, ofreciendo beneficios y créditos que supongan un gran ahorro para la *startup*.

1.10.2.4. Telefónica Ventures

Telefónica Ventures es el vehículo de *Corporate Venture Capital* de Telefónica para realizar inversiones estratégicas que permitan afrontar los grandes retos de la industria Telco y crear nuevos negocios alineados con la estrategia core de Telefónica, mediante la utilización de tecnología de vanguardia.

Telefónica Ventures invierte en *startups* que ya han alcanzado un *product-market fit* y están en fases *Growth* directamente, e indirectamente a través de una red de fondos de *Venture Capital* (VC) líderes en mercados clave para Telefónica donde *Telefónica Ventures* es un *Limited Partner*.

- **Inversiones Directas** con impacto global a lo largo de la cadena de valor de Telefónica, siempre con el espónsor de áreas técnicas o de negocio y con un plan de trabajo para desarrollar la *startup* en el *footprint* de Telefónica.
- **Inversiones a través de una red de fondos de VC.** Estos fondos de VC tienen presencia en los principales ecosistemas de Telefónica y nos permiten acercar partners con *startups*, *insights* de mercados y oportunidades de *dealflow*, multiplicando así el alcance de nuestro *scouting*.

Actualmente cuenta con un portfolio formado por >25 *startups* invertidas directamente y > 120 *startups* invertidas a través de nuestra red de 11 Fondos de *Venture Capital*. *Telefónica Ventures* cuenta actualmente con dos vehículos de inversión:

- **Innovation Ventures** cuyo foco está puesto en áreas estratégicas de Telefónica, principalmente redes de telecomunicaciones, y en Fondos de VC Tecnológicos. Actualmente, el portfolio de este vehículo es de siete *startups* y de 11 fondos de VC, situados en los principales mercados de Telefónica, que nos dan acceso a más de 120 *startups*. Recientemente esta red de 11 fondos de VC se ha visto incrementada con la incorporación de dos fondos de VC con foco en los principales mercados tecnológicos mundiales (EE. UU. e Israel).
- **Tech Ventures**, lanzado al mercado en octubre de 2020 para invertir en las mejores *startups* de ciberseguridad y con planes de expansión a *Cloud* e *IoT&Data*. Actualmente, el portfolio de este vehículo es de 14 *startups* seleccionadas del *portfolio* anterior de *Telefónica Ventures* y de *Wayra*.

1.10.3. Innovación Sostenible

En Telefónica abordamos la sostenibilidad como un proceso transversal a toda la organización y particularmente en busca de soluciones que ayuden a la transformación social y medioambiental, teniendo en cuenta los grandes retos globales que actualmente estamos afrontando. Además, nuestro compromiso con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible nos ofrecen un marco determinado en el que la tecnología y la digitalización puede aportar valor.

Las principales temáticas que se trabajan desde esta visión cubren problemáticas asociadas con:

- **La conectividad inclusiva**, asegurando que llevamos la conectividad y los nuevos servicios digitales a todos sin dejar a nadie atrás.
- **El desarrollo de sociedades más sostenibles** mediante soluciones que mejoran la calidad de vida de las personas y las comunidades.
- El desarrollo de nuevos productos que contribuyan a **proteger el planeta** a través de soluciones que reducen las emisiones generadas, los residuos o mejoran las eficiencias energéticas tanto internas de la Compañía como de nuestros clientes.

En este sentido, durante los últimos años hemos impulsado el desarrollo de nuevas líneas de actividad como son nuevas soluciones de IoT orientadas a proteger los ecosistemas naturales, soluciones que hacen más accesible la tecnología

a personas con algún tipo de discapacidad, o iniciativas de *Big Data for Social Good* con investigaciones y estudios sobre Smart Agro, evaluación de pandemias o contaminación ambiental.

En 2020 tuvo lugar la 5ª edición de la Iniciativa de Innovación Sostenible. En esta ocasión se presentaron 262 proyectos desde 10 países y donde empleados, *startups* del ecosistema de innovación abierta, universidades y proveedores del

Grupo Telefónica pudieron presentar ideas que abordan alguna de las líneas de actividad relacionadas con llevar la conectividad a todos, proteger el planeta o desarrollar sociedades más sostenibles, a la vez que presentan un modelo de negocio rentable para la empresa. Los mejores tres mejores proyectos han sido financiados e impulsados internamente y en estos momentos se encuentran en fases de prueba piloto o lanzados comercialmente.

Ámbitos de actuación de la Innovación Sostenible

			
Conectar a todos	Proteger el planeta		Sociedades sostenibles
Proyectos innovadores para mejorar la conectividad en zonas rurales o aisladas, soluciones para respuesta ante emergencias o desarrollo de servicios accesibles para colectivos con discapacidad.	Nuevas soluciones de energías renovables y economía circular, tanto de aplicación interna dentro de la empresa como para su comercialización (soluciones Eco Smart).		Soluciones para desarrollar un transporte sostenible, ciudades inteligentes o impulsar la digitalización del entorno rural como el Smart Agro.

Capítulo 2

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Liderar con el ejemplo

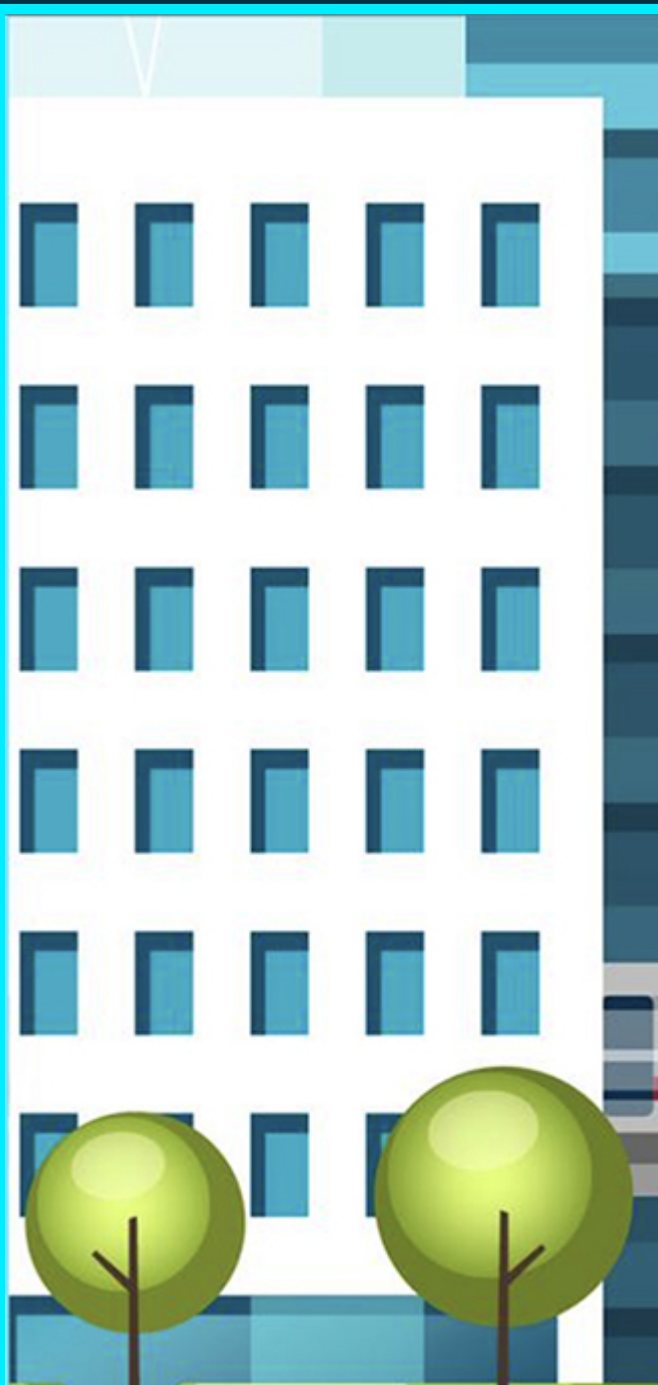
- 2.1. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad
- 2.2. Ética y Cumplimiento
- 2.3. Clientes
- 2.4. Confianza Digital
- 2.5. Capital Humano
- 2.6. Proveedores
- 2.7. Derechos humanos
- 2.8. Contribución a las comunidades:
Impactos y ODS

Construir un futuro más verde

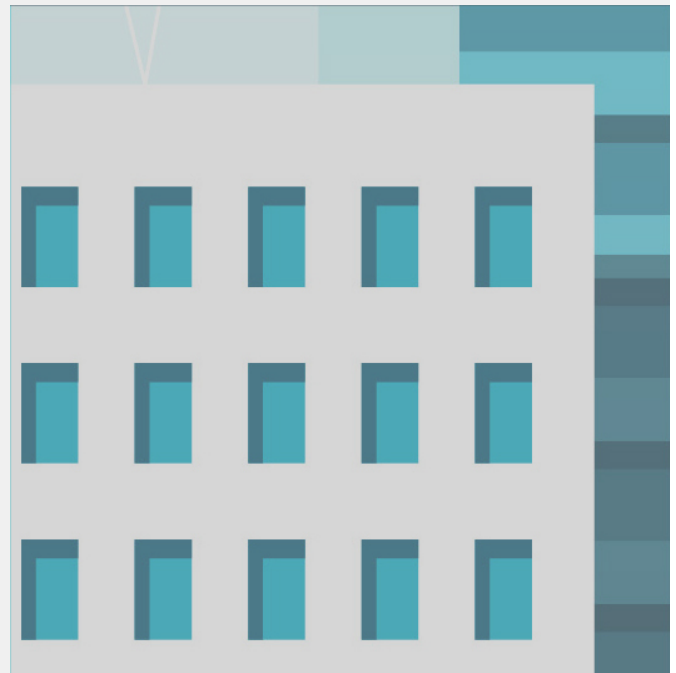
- 2.9. Responsabilidad con el medioambiente
- 2.10. Energía y cambio climático
- 2.11. Economía circular
- 2.12. Digitalización y servicios Eco Smart

Anexo

- 2.13. Anexo
- 2.14. Aseguramiento razonable




LIDERAR CON EL EJEMPLO





2.1. Gobernanza y cultura de la sostenibilidad

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

PUNTOS CLAVE

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

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

- 
Trabajamos la sostenibilidad, como pieza robusta de nuestra cultura organizacional, a través de varias líneas de acción: remuneración variable en base a factores ESG, formación y sensibilización.

2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad

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

El Grupo Telefónica cuenta con un código ético constituido por nuestros Principios de Negocio Responsable que enmarca la gestión de la Compañía en torno a tres pilares básicos: integridad, compromiso y transparencia, y que se desarrolla en diez temáticas:

1. **Gestión ética y responsable.**
2. **Nuestro compromiso con el cliente.**
3. **Nuestro compromiso con los empleados.**
4. **Gobierno corporativo y control interno.**
5. **Respeto a los derechos de privacidad y libertad de expresión.**
6. **Nuestro compromiso con la seguridad de la información.**
7. **La comunicación responsable.**
8. **La gestión responsable de nuestra cadena de suministro.**
9. **Nuestro compromiso con el medioambiente.**
10. **Nuestro compromiso con las sociedades en las que operamos.**

Para garantizar que nuestros Principios de Negocio Responsable sean el hilo conductor en todo lo que hacemos, **contamos con un Plan de Negocio Responsable** que incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, el respeto de los derechos humanos, la responsabilidad con el cliente, nuestros compromisos en materia de privacidad, libertad de expresión e información, seguridad, gestión ética de la Inteligencia Artificial y gestión responsable de la tecnología, una gestión sostenible de la cadena de suministro, nuestra estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la

diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyen a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

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

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

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

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

La **Comisión de Sostenibilidad y Calidad del Consejo** supervisa la implementación del Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales. Adicionalmente, la **Comisión de Auditoría y Control** asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad ya que

supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos y los procesos de reporte de la Compañía.

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

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

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

Principales Políticas y Normativas del Grupo Telefónica relacionadas con la sostenibilidad

Ética	Cadena de Suministro
<ul style="list-style-type: none"> • Política Función de Cumplimiento (actualizada 2020) • Política de Prevención Penal (actualizada 2020) • Reglamento Interno de Conducta (actualizada 2020) • Política de la Función de Cumplimiento (actualizada 2020) • Reglamento Prevención y Gestión del Fraude en Telecomunicaciones (aprobada en 2020) 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (actualizada 2020) • Normativa de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (actualizada 2020) • Instrucción Compras Bajas en Carbono (actualizada 2020) • Normativa de Contratación de Bienes y Servicios (actualizada 2020) • Reglamento Seguridad en la Cadena de Suministro (actualizada 2020)
Privacidad & Libertad de Expresión	Recursos Humanos
<ul style="list-style-type: none"> • Política Global de Privacidad • Reglamento del Modelo de Gobierno de la Protección de Datos Personales • Reglamento ante Peticiones por parte de las Autoridades Competentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de Actuación en Situaciones de Acoso Laboral o Moral, Acoso Sexual y Discriminación • Normativa de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo • Política de Diversidad e Inclusión
Seguridad	Comunicación Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Política Global de Seguridad • Normativa Global de Seguridad (actualizada 2020) • Reglamento de Continuidad de Negocio • Reglamento Gestión de Incidentes y Emergencias • Reglamento Seguridad Física (actualizada 2020) • Reglamento Seguridad en las Personas • Reglamento Seguridad en Redes y Comunicaciones • Reglamento de Gestión de Cambios (actualizada 2020) • Reglamento Clasificación y Tratamiento de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa Comunicación de Información a los Mercados (aprobada 2020) • Política Comunicación a los Accionistas (actualizada 2020) • Normativa Comunicación Responsable (actualizada 2020) • Reglamento Redes Sociales (actualizada 2020) Gestión Ambiental y Cambio Climático <ul style="list-style-type: none"> • Política Ambiental Global • Política de Gestión Energética

2.1.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible GRI 102-27

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

Nuestra máxima fundamental es asegurar la coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos, para lograr que esta visión compartida permee de nuestros empleados a los clientes y de los clientes a la sociedad en su conjunto. La cultura se fortalece cuando logramos alinear quiénes somos por dentro y cómo nos presentamos hacia fuera.

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

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

- **Formación y sensibilización:** En primer lugar, construir una cultura organizacional en el ámbito de sostenibilidad requiere asegurar la formación de todos nuestros empleados. Por ello, formamos de manera continua a toda nuestra plantilla en Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos (ver capítulo 2.2. Ética y Cumplimiento para más información). Además, anualmente se desarrollan formaciones estratégicas específicas en asuntos clave como la privacidad, seguridad digital, ética e Inteligencia Artificial, accesibilidad o diversidad. La formación va de la mano de intensas campañas de comunicación interna y eventos de sensibilización.
- **Procesos y actividades internas:** Nuestro objetivo es que cada empleado entienda que la sostenibilidad tiene que ver con su actividad diaria. La sostenibilidad es un elemento que aporta valor y diferenciación a los distintos ámbitos del negocio. Por ejemplo, durante 2020 hemos incorporado de forma sistemática aspectos éticos y de sostenibilidad en los procesos de desarrollo de productos y servicios. En este marco, hemos formado a los empleados sobre cuestiones específicas de ética y sostenibilidad relacionadas con el diseño de nuestros productos y servicios como impacto en derechos humanos, el ecodiseño, productos y servicios accesibles, impacto social o ética de datos (para más información, ver capítulo sobre Clientes).

- **Alineamiento con prioridades de negocio:** Adicionalmente, para garantizar la alineación interna con factores ESG es necesario mostrar el caso de negocio. Esto significa vincular sistemáticamente todos los aspectos de sostenibilidad con el valor para el negocio. Los negocios sostenibles deben poder medirse.
- **Procesos de control e indicadores:** Es fundamental estar en la vanguardia y asegurar la solidez de los procesos de control de indicadores no financieros para alinear a la organización.
- **Esquema retributivo:** La valoración del desempeño de los empleados debe incluir la sostenibilidad. Por ello, como ya hemos mencionado, hemos incorporado objetivos de sostenibilidad en el esquema de remuneración variable de nuestros empleados.
- **Alineamiento entre marca y cultura:** La alineación de marca y cultura es clave. Nuestro objetivo es alinear los comportamientos, procesos y objetivos de Telefónica con el propósito y valores de la compañía (ver epígrafe sobre propósito y valores).

2.2. Ética y cumplimiento GRI 102-16

PUNTOS CLAVE

- Promovemos una cultura de Ética y Cumplimiento impulsada y dirigida desde las más altas instancias de la Compañía.**
- Disponemos de una formación de obligado cumplimiento en materia de Principios de Negocio Responsable para todos los empleados de Telefónica.**
- Desarrollamos varias líneas de acción en materias clave (p. ej. anticorrupción, competencia leal, neutralidad política etc.) para cumplir con nuestro compromiso firme con las mejores prácticas empresariales y éticas.**

2.2.1. Planteamiento

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

Principales materias éticas con respecto a nuestros grupos de interés

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

2.2.2. Estrategia y gobernanza en ética y cumplimiento

Nuestra estrategia para cumplir con las expectativas de nuestros grupos de interés (ver gráfica anterior), se basa en una cultura de Ética y Cumplimiento impulsada y dirigida desde las más altas instancias de la Compañía, con líneas claras sobre responsabilidades y en manifestación de su más firme compromiso con las mejores prácticas empresariales y éticas. Por lo tanto, el Consejo de Administración es quien aprueba los Principios de Negocio Responsable, el Plan de Negocio Responsable y las políticas asociadas. El Consejo tiene además varias comisiones, que hacen un seguimiento específico de las temáticas relacionadas con la Ética y Cumplimiento, a través de los máximos responsables de las áreas de Ética Corporativa y Sostenibilidad así como la de Cumplimiento y Auditoría Interna.

Gobernanza de la ética y cumplimiento



2.2.3. Líneas de acción GRI 103, 102-16

En la gestión de la Ética y el Cumplimiento seguimos varias líneas de actuación para asegurar un comportamiento ético en toda nuestra Compañía, basado en la tolerancia cero contra la corrupción y el soborno. Este sistema se basa en el cumplimiento de las leyes, la formación a empleados, y en establecer mecanismos internos, que permitan reportar alguna situación potencial de incumplimiento. Todo ello acompañado de unos principios basados en la competencia leal, la neutralidad política, la transparencia fiscal, en una comunicación responsable y con un seguimiento mediante el control interno de la Compañía.

2.2.3.1. Cumplimiento GRI 205-2

El área de Cumplimiento Global, y específicamente el *Chief Compliance Officer* del Grupo Telefónica, reporta directamente al Consejo de Administración a través de la

Comisión de Auditoría y Control. El punto de partida para la gestión en materia de Cumplimiento es la valoración de riesgos y la preservación de la integridad. En ese sentido, cabe destacar que, durante el año 2020, se ha llevado a cabo una actualización del Estatuto de la Función de Cumplimiento, en cuya virtud, aun cuando se mantienen sus principios básicos, se han sometido a revisión algunos aspectos relevantes con el objetivo de adaptar los mismos a la evolución propia del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica.

Uno de dichos aspectos revisados han sido las materias identificadas como especialmente relevantes desde el punto de vista de Cumplimiento que, tras dicha revisión, son las siguientes:

Materias del Programa de Cumplimiento*

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

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

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

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

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

Asimismo, dentro de esta función preventiva del Programa de Cumplimiento del Grupo Telefónica, cabe destacar la actividad consultiva realizada a través de canales que permiten a los empleados realizar consultas relacionadas con temas de Cumplimiento (principalmente consultas relativas a la aplicación de la Política Anticorrupción y otras

normativas internas que la desarrollan); asimismo, destacan los protocolos de valoración de proveedores y socios comerciales desde el punto de vista de Cumplimiento, cuya implantación se realiza en un entorno de mejora continua y paulatina de nuestro Programa de Cumplimiento. En ese sentido, destacan especialmente los protocolos de valoración realizados en el contexto de las operaciones societarias (fusiones y adquisiciones), especialmente desde un punto de vista del riesgo de anticorrupción.

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

- **Reacción y respuesta:** la función de reacción hace referencia a los protocolos de actuación que se han de seguir en situaciones en las que concurren indicios suficientemente relevantes de incumplimiento, y la de

respuesta, a la remediación de las consecuencias de un posible incumplimiento mediante la actuación en dos frentes: (i) la mitigación de las consecuencias de toda índole asociadas a una posible infracción o una infracción ya evidenciada y (ii) el aseguramiento de la uniformidad de aplicación de consecuencias por los citados incumplimientos, así como la promoción del reconocimiento a empleados con un comportamiento destacable en cuanto a su compromiso con el Cumplimiento.

Cumplimiento en materia de anticorrupción

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

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

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

Los administradores y directivos de la Compañía, como responsables de establecer adecuados controles y procedimientos para asegurar el cumplimiento de la Política Anticorrupción, certifican, con carácter anual, su conocimiento y compromiso de cumplimiento con dicha Política y, en general, con los Principios de Negocio Responsable y las políticas, prácticas y normas que de ellos emanan.

Cumplimiento en materia de competencia

La competencia leal es uno de nuestros Principios de Negocio Responsable (aprobados por el Consejo de Administración), y está integrado de forma transversal en varias políticas y procesos dentro de la Compañía.

En 2020 se ha continuado con la formación *online* lanzada en 2019 en materia de Derecho de la Competencia, que consiste en la prevención de prácticas anticompetitivas. Este curso, dirigido a todas las áreas de la Compañía, está implementado en los principales países donde estamos presentes, excepto en Alemania y Reino Unido, donde cuentan con formaciones específicas o relacionadas con esta materia.

Asimismo, el Grupo dispone de determinadas directrices relativas a la participación en organizaciones sectoriales y reuniones con competidores donde se establecen reglas claras que **aseguren el cumplimiento del Derecho de la Competencia en materia de intercambio y garantía de la confidencialidad de la información**. Lo anterior se complementa, en algunos países, con programas específicos

de Cumplimiento en materia de competencia de acuerdo con legislación local (p.ej. Chile).

En 2020 se ha identificado 1 procedimiento judicial material en curso por infracción de la normativa de derecho de la competencia y no se ha abonado ninguna multa (0) por prácticas anticompetitivas.



[Ir al capítulo de Informe anual de cuentas anuales](#)

Cumplimiento en materia de blanqueo de capitales

Por lo que respecta al **blanqueo de capitales**, la Compañía dispone de controles en materia de pagos: por ejemplo, procedimientos de diligencia debida sobre proveedores y socios comerciales definidos desde un punto de vista de Cumplimiento, o controles sobre pagos a determinados países calificados de alto riesgo; ello a su vez se complementa con actividades específicamente encaminadas al cumplimiento de los requisitos establecidos, en su caso, en la legislación de cada país, y/o, en su caso, de ciertas regulaciones en esta materia aplicables por el tipo de sociedad o entidad de que se trate (en aquellos supuestos en los que la misma es considerada, por parte de dicha legislación local, sujeto obligado en esta materia). En particular, durante el año 2020, Telefónica, en su estrategia de mejora continua, ha venido analizando la necesidad de reforzar los controles correspondientes.

2.2.3.2. Formación GRI 205-2, 412-2

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

La formación relativa a los Principios de Negocio Responsable y Derechos Humanos está dirigida a todos los empleados del Grupo Telefónica y tiene carácter obligatorio. Es objeto de seguimiento específico por parte de la Oficina de Negocio Responsable. Dicha formación alcanzó 103.934 empleados formados, lo que supone el 93% de la plantilla a cierre de 31 diciembre de 2020. Durante el período objeto de este informe fueron formados 10.770 empleados lo que supone un 10% de los empleados de la plantilla a cierre del ejercicio. De este curso se han impartido, desde su lanzamiento, un total de 207.868 horas, de las cuales 17.010 horas corresponden al año 2020.

En materia de anticorrupción hemos formado 93% de la plantilla. La formación en materia anticorrupción incluye los siguientes cursos:

- Curso de **Principios de Negocio Responsable** (anteriormente mencionado), que incluye aspectos sobre anticorrupción, en la sección del curso específica llamada 'Gestión ética y responsable'.

- Curso sobre la **Foreign Corrupt Practices Act (FCPA)**, en formato *online* y presencial, a nivel global sobre la ley de prácticas corruptas en el extranjero. Esta formación va dirigida a determinadas áreas de la Compañía que presentan un mayor riesgo potencial por su mayor exposición con funcionarios y autoridades. Desde 2017 (año de su lanzamiento) se viene implementando, a nivel global en el Grupo Telefónica, de manera progresiva. Hasta el momento, además de en Telefónica S.A. y resto de unidades globales, se han impartido en las operaciones y negocios de España, Brasil, México y Telxius (2017); Uruguay, Argentina, Nicaragua, Panamá, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Colombia, Perú, Chile y Ecuador (2018); Venezuela y Reino Unido (2019). Durante 2020 se ha continuado impulsando la formación *online* en esta materia.
- Otros **cursos locales** en materia de anticorrupción y prevención penal. Además de la formación global en materia de anticorrupción antes mencionada, cabe destacar la existencia, en la mayoría de los países en los que está presente el Grupo Telefónica, de otras formaciones específicas (incluyendo aspectos relativos a la prevención penal): en algunos casos, estas formaciones son presenciales y/o están dirigidas a determinados colectivos de empleados cuya actividad pueda presentar un riesgo potencial mayor. Cabe mencionar en este sentido la formación en materia de responsabilidad penal existente en España y Perú, y la lanzada en 2020 en Argentina, Chile o Ecuador.

Por último, por lo que se refiere a la formación anticorrupción, formamos de forma regular a todos los miembros de nuestro Consejo de Administración en materia de anticorrupción. En el año 2019 formamos al 100% de los miembros del Consejo de Administración de manera presencial. Durante el 2020, se desarrolló una formación en formato *online*, para que los dos nuevos miembros del Consejo de Administración, que se incorporaron durante el año, pudieran completarla al inicio del ejercicio 2021.

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

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

Formación en Negocio Responsable y DD.HH a través del Curso de Principios*

Número de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	103.934
Porcentaje de empleados formados en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	93%
Horas de formación en Negocio Responsable y Derechos Humanos a través del Curso de Principios	207.868

*Desde su lanzamiento en 2018.

Formación a empleados en materia de anticorrupción

Número de empleados formados en materia de anticorrupción*	104.522
Porcentaje de empleados formados en materia de anticorrupción*	93%

*Incluye el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), *Foreign Corrupt Practices Act* (desde 2017) y cursos locales en materia de anticorrupción (desde 2019). Durante el 2020 se ha formado al 31% de la plantilla en materia de anticorrupción.

2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable GRI 103, 102-17, 205-3, 403-2, 406-1

Canal de Denuncias

En Telefónica contamos con un Canal de Denuncias que pone a disposición de empleados y grupos de interés la posibilidad de realizar una denuncia de forma anónima o personal, para reportar cualquier presunta irregularidad o acto contrario a la legalidad o a las normas internas.

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

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

La denuncia puede responder a las siguientes categorías:

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

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

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

Por medio del Canal de Denuncias se recibieron en el ejercicio 2020 un total de 882 denuncias. Como resultado de las investigaciones durante dicho ejercicio, 385 denuncias resultaron fundadas. De las investigaciones cerradas, cabe concluir que hubo 3 casos por discriminación y 1 caso por corrupción. Entre las medidas adoptadas como consecuencia de las denuncias fundadas, hubo 126 extinciones del contrato de trabajo.

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

Canal de Denuncias

	2019	2020
Naturaleza denuncias fundadas	% sobre total de las denuncias fundadas	% sobre total denuncias fundadas
Incumplimiento normativo	8%	14%
Fraude	28%	23%
Acoso laboral/sexual, y/o discriminación.	6%	5%
Conflicto de interés	4%	5%
Privacidad / Seguridad de la Información.	2%	2%
Conducta inadecuada y otros conflictos en el entorno laboral.	43%	37%
Otros	9%	14%
Número Total	465	385

Principales KPIs sobre el Canal de Denuncias

	2019	2020
Denuncias recibidas	1.222	882
Denuncias recibidas fundadas	465	385
Medidas de terminación del contrato de trabajo adoptadas como consecuencia de las denuncias recibidas fundadas.	140	126
Casos confirmados de corrupción	0	1
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptadas en relación con casos de corrupción confirmados.	0	3
Casos de discriminación detectados	2	3
Medidas disciplinarias o terminaciones de contrato adoptados en relación con casos de discriminación confirmados.	2	2

Canal de Negocio Responsable

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

En 2020 recibimos 229 consultas, de las cuales 217 se han resuelto como consultas relacionadas con las temáticas de este canal. Las temáticas en las que se han dividido las consultas son las que se representan en la siguiente tabla:

Canal de Negocio Responsable

	2019	2020
Comunicación responsable	1	1
Integridad	3	1
Medioambiente	36	26
Cadena de suministro	4	13
Privacidad	6	15
Accesibilidad	4	7
Innovación sostenible	2	5
Derechos humanos	0	3
Otros derechos humanos	0	0
Derechos del Niño	0	3
Libertad de expresión	0	0
Diversidad y gestión del talento	0	0
Otros (por ejemplo: Responsabilidad con el cliente*)	4	155

*El aumento del número de consultas en la categoría "Responsabilidad con el cliente" se debe a que promocionamos externamente nuestro Canal de Negocio Responsable durante el año 2020, lo que provocó un mayor número de consultas relacionadas con los clientes, que redirigimos internamente a los canales correspondientes para su resolución.

En 2020, como en los años anteriores, la gestión del Canal de Negocio Responsable ha permitido identificar mejoras en los mecanismos de reclamación y remedio, pero también en políticas y procedimientos de gestión interna de las consultas registradas por las partes interesadas.

2.2.3.4. Neutralidad política

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

Nuestro gasto en contribuciones a entidades sectoriales y organizaciones o personas que ejerzan actividades de representación para Telefónica fue de 3.934.471 millones de

euros en 2020, de los cuales más del 98% lo dedicamos a entidades sectoriales.

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

Nuestra primera y mayor contribución es a GSMA, una organización que representa los intereses de los operadores móviles en todo el mundo, uniendo a más de 750 operadores con casi 400 empresas.

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

2.2.3.5. Comunicación responsable

Siguiendo con nuestros Principios de Negocio Responsable y como empresa de tecnología, información y comunicación, promovemos la libertad de expresión, el pluralismo, la diversidad y asumimos los compromisos de información veraz, educación e inclusión. Como compañía que no sólo se dedica a facilitar la comunicación, sino también a generar contenidos de entretenimiento, culturales, deportivos, publicitarios y de otro tipo que pueden generar impacto e influencia en la sociedad, asumimos nuestra responsabilidad en promover una comunicación responsable, ética y de calidad a través de nuestra Política de Comunicación Responsable. Dicha política define unas pautas generales de actuación para cuando nos comunicamos con nuestros clientes; cuando lo hacemos hacia otros grupos de interés; cuando hacemos uso de nuestras redes sociales; cuando generamos contenidos; cuando generamos nuestra publicidad y cuando emitimos la de terceros.

Partiendo de esta política, en 2019 desarrollamos en Movistar+ un Código de Comunicación Responsable específico para esta plataforma de televisión. Este código fue aprobado por el Comité Ejecutivo de Telefónica España en 2020 y se establecieron las siguientes líneas de actuación:

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

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

Código de comunicación responsable de Movistar+

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

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

Contamos con controles previos a la emisión, un delegado de Contenidos o Producción y mecanismos frente a la piratería.

Todas nuestras actuaciones se basan en los Principios de Negocio Responsable de Telefónica y nuestra Normativa de Comunicación Responsable.

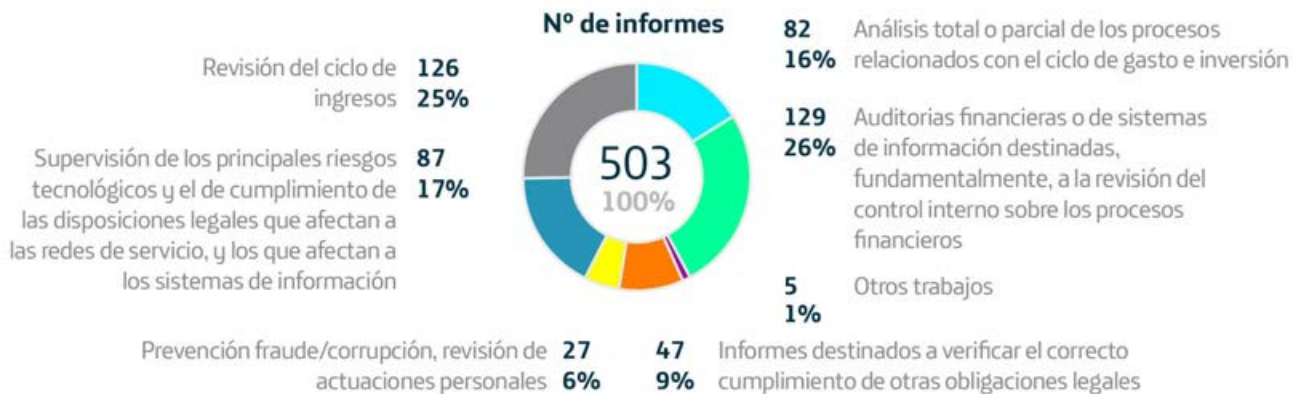
2.2.3.6. Control interno GRI 102-17, 205-1

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

proceso de definición de las normas internas; promoviendo, a su vez, acciones que favorezcan la actualización y comunicación de las mismas. Adicionalmente detectamos las necesidades y oportunidades de mejora, modificación o actualización de las normas internas existentes, proponiendo líneas de actuación a los responsables de las normas internas. Y proporcionamos apoyo y asesoramiento al responsable de la norma interna en relación con su redacción e implantación.

Durante 2020, Auditoría Interna emitió 503 informes a nivel global, divididos en las siguientes categorías:

Informes de Auditoría Interna en 2020



2.2.4. Transparencia fiscal GRI 207-1, 207-2, 207-3, 207-4

2.2.4.1. Enfoque fiscal

Estrategia fiscal

Nuestros Principios de Negocio Responsable agrupan un conjunto de directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, en Telefónica nos comprometemos a actuar con honestidad y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales y a ser transparentes desde un punto de vista fiscal.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 529 ter de la Ley de Sociedades de Capital, el 14 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó la estrategia fiscal del Grupo. Dicha estrategia está publicada en la página web corporativa y se puede acceder a ella a través del siguiente enlace: <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/transparencia-fiscal>

Órgano de gobierno que aprueba la estrategia fiscal

La estrategia fiscal del Grupo Telefónica tiene vocación de permanencia. Independientemente, y con la finalidad de asegurar que cumple con su propósito en todo momento, la misma es objeto de revisión anual por parte de la Dirección Fiscal del Grupo y podrá ser modificada, previa aprobación por parte del Consejo de Administración, cuando las circunstancias así lo aconsejen.

Cumplimiento normativo en el Grupo Telefónica

Telefónica se compromete a cumplir todas las legislaciones, normativas y obligaciones tributarias, tanto nacionales como internacionales, respetando tanto su letra como su espíritu. Para cumplir con dicho compromiso, dedica los recursos humanos y materiales adecuados y suficientemente cualificados, toma las medidas oportunas para hacer una interpretación razonable de las normas teniendo en cuenta la voluntad del legislador de acuerdo a criterios interpretativos establecidos por las autoridades fiscales competentes y a los

antecedentes legislativos y adopta los mecanismos de control necesarios para asegurar, dentro de una adecuada gestión empresarial, el cumplimiento de dicha normativa.

Relación entre la fiscalidad, el desarrollo sostenible y el negocio

Telefónica se compromete a que toda toma de posición fiscal atiende a motivaciones comerciales y de negocio, tributando con arreglo a la verdadera naturaleza jurídica y sustancia económica y evitando esquemas o prácticas de planificación fiscal abusiva. En este sentido, el componente tributario de cualquier transacción no podrá justificarse aisladamente de las razones comerciales y de negocio que justifiquen la operación de que se trate.

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

La fiscalidad de Telefónica se basa en nuestros Principios de Negocio Responsable que agrupan un conjunto de directrices que nos guían en nuestra actividad diaria y definen cómo desarrollar nuestro negocio. De acuerdo con los mismos, en Telefónica nos comprometemos a actuar con honestidad y respeto por la ley en la gestión de nuestros asuntos fiscales habiendo sido reconocidos como una de las primeras empresas en transparencia fiscal del IBEX-35 por la Fundación Compromiso y Transparencia.

Telefónica está comprometida con el cumplimiento de lo establecido en las Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales, con el fin de llevar un cumplimiento estricto de sus obligaciones en materia tributaria. Por todo ello, es y será referente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, garantizando que contribuye de manera fiel y leal al sostenimiento de las finanzas públicas de los países y territorios en los que opera. A estos efectos, y en línea con nuestro compromiso de transparencia fiscal y de cumplimiento de los Objetivos de

Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, en la página web corporativa publicamos nuestra contribución tributaria total, económica y social a la cual se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/transparencia-fiscal>

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

 [Ir al capítulo de Contribución a las comunidades: Impactos y ODS](#)

2.2.4.2. Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos

Gobernanza fiscal y marco de control

a. Órganos responsables del marco de control fiscal

Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A.

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

Dirección Fiscal Grupo y Direcciones Regionales

- Informar a la Comisión de Auditoría y Control y en su caso al Consejo de Administración de Telefónica, de las políticas y criterios fiscales seguidos por la empresa, así como de los impactos fiscales de todas las operaciones relevantes que se sometan a su aprobación conforme a lo establecido en el artículo 529 Ter de la Ley de Sociedades de Capital.
- Reportar la situación y evolución de los riesgos fiscales a los responsables de la función de Riesgos (Auditoría Interna) del Grupo (sin perjuicio de la identificación específica de los riesgos de cumplimiento a los responsables de la función de Cumplimiento) y en última instancia a la Comisión de Auditoría y Control.
- Detectar y reportar los mecanismos sujetos a notificación según la Directiva (UE) 2018/822 del Consejo, de 25 de mayo 2018 (DAC 6).
- Coordinar con la función de auditoría interna del Grupo los procedimientos de revisión y análisis necesarios para garantizar los objetivos de control de la Estrategia Fiscal y del Marco de Control Fiscal.

Responsable fiscal local

Los responsables de la función fiscal de cada filial serán responsables de establecer los procedimientos de gestión

necesarios para garantizar que la función de control fiscal se realiza de acuerdo con los principios y normas de funcionamiento definidos en la Estrategia Fiscal y en el Marco de Control Fiscal.

Auditoría Interna

La Dirección de Auditoría Interna podrá efectuar cuantos análisis y verificaciones considere convenientes para constatar la correcta aplicación de los aspectos contenidos en la presente normativa.

b. Integración del enfoque fiscal en el Grupo Telefónica

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

El responsable de la función fiscal de cada Compañía deberá participar en el análisis de todas aquellas operaciones que puedan tener implicaciones fiscales para lo cual:

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

Para más información a este respecto, Telefónica desarrolla los principios fundamentales de la función de control fiscal en el apartado 'Función de control fiscal' en el siguiente enlace: <https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/nuestros-compromisos/transparencia-fiscal>

c. Identificación, gestión y supervisión de los riesgos fiscales

Tal y como se menciona en la página web corporativa, en el apartado de 'Riesgos fiscales y buenas prácticas', el riesgo fiscal se gestiona en Telefónica con el fin de prevenir y reducir los litigios fiscales a aquellos que sean necesarios para la defensa de las posiciones fiscales legítimamente adoptadas por el Grupo.

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

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

Tipología de riesgos fiscales y controles asociados

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

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

Identificación, evaluación y gestión de riesgos fiscales

El Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos como la respuesta a los mismos y su seguimiento.

A pesar de que la identificación de riesgos es un proceso continuo y que requiere la implicación de toda la organización, en el caso de los riesgos fiscales la Dirección Fiscal Corporativa promoverá y coordinará la identificación y actualización periódica, al menos trimestralmente, de los riesgos fiscales.

La política de control, evaluación y gestión de riesgos fiscales se desarrolla en el documento Política de Control Fiscal al que se puede acceder a través del siguiente enlace: <https://www.telefonica.com/documents/364672/371060/politica-control-fiscal2016.pdf/6d553bcb-0c52-6aad-b387-365c0ceee346>

Obligaciones de información

Con periodicidad trimestral, los responsables de la función de control fiscal de cada una de las compañías del Grupo informarán a la Dirección Fiscal Grupo a través de las Direcciones Fiscales Regionales de las principales conclusiones del proceso de identificación y evaluación de los riesgos fiscales, así como de las auditorías fiscales externas y de los procesos de inspección de la Administración Tributaria.

Asimismo, Telefónica dispone de un proceso regular de identificación y reporte de riesgos del Grupo en sus principales operaciones. A este respecto, los responsables de la función fiscal de cada una de las filiales deberán informar de los riesgos fiscales, incluyendo información acerca de los siguientes aspectos:

- Litigios en vía judicial/arbitraje.
- Litigios en vía administrativa previa a la judicial.

- Operaciones con riesgo implícito que puedan ser examinadas por las autoridades fiscales.

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

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

Por último, con periodicidad anual, la Dirección Fiscal del Grupo proporciona información sobre su marco de control y gobernanza fiscal a los índices *FTSE4Good* y *Dow Jones Sustainability*.

d. Evaluación del cumplimiento de la gobernanza fiscal y el marco de control

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

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

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

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

Notificación de conductas no éticas o ilegales

Tal y como se describe en el punto 2.8.5 del Estado de Información No Financiera, Telefónica cuenta con mecanismos de reclamación y remedio: canal de consulta y denuncias.

Dichos mecanismos podrán ser utilizados para informar de las inquietudes sobre comportamientos poco éticos o ilegales y la integridad de la organización en relación con la fiscalidad. Para más información, nos remitimos a dicho documento.

Proceso de verificación

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

2.2.4.3. Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal

Relación con las autoridades fiscales

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

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

Conforme a las propuestas para el reforzamiento de las buenas prácticas de transparencia fiscal empresarial establecidas en el Código de Buenas Prácticas, en base a los principios de transparencia y confianza mutua, la Compañía ha presentado de forma voluntaria ante las autoridades fiscales españolas los Informes de Transparencia desde el ejercicio 2016, previa autorización de la Comisión de Auditoría y Control, dentro de sus funciones delegadas por el Consejo de Administración.

En la página web de Telefónica, en el apartado 'Buenas Prácticas Tributarias', se puede obtener más información a este respecto.

De la misma manera, esta forma de proceder con la Administración Tributaria española se extiende al ámbito internacional. En este sentido, Telefónica participa en diversos foros internacionales cuyo objeto consiste en el impulso y desarrollo de las recomendaciones de buenas prácticas de la OCDE. Asimismo, participa en el programa de cumplimiento cooperativo en Reino Unido.

Contribución a iniciativas legislativas en materia fiscal

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

Contribuimos en los comités de organizaciones de la industria de las telecomunicaciones como la ETNO (*European Telecommunications Network Operators Association*) o la GSMA (Asociación GSM que representa a la industria móvil).

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

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

Diálogo con los grupos de interés

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

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

Telefónica tiene una comunicación fluida y colabora activamente con diversos organismos no gubernamentales tales como, Intermon Oxfam, la Fundación Compromiso y Transparencia o la Fundación Impuestos y Competitividad, cuyas aportaciones han ido dando forma a nuestro objetivo de alcanzar los máximos estándares de transparencia fiscal.

2.2.4.4. Presentación de informes país por país

A continuación, se desglosan las jurisdicciones donde el Grupo Telefónica lleva a cabo su actividad principal como proveedora de servicios de telecomunicaciones. Aquellas otras jurisdicciones donde el Grupo está presente y cuya actividad no es la principal, se han incluido en el apartado "Otros". Todos los importes se detallan en euros, y hacen referencia al Ejercicio 2019.

Las principales sociedades que componen el Grupo Telefónica, así como su actividad principal se puede consultar en los Estados Financieros Consolidados 2020, Anexo I: Perímetro de consolidación.

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

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

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

impuestos locales, otras tasas, pago por licencias y seguridad social, etc. media del año.

- Respecto al número de empleados, en las Cuentas Anuales se hace referencia a la plantilla física total a cierre de 2019, mientras que en la información que se detalla a continuación (incluida en el CbCR) se incluye la plantilla

Informe país por país 2019

Jurisdicción fiscal	Ingresos terceros	Ingresos vinculados	Total Ingresos	Beneficio o pérdida antes de impuestos (1)	Impuesto sobre el beneficio pagado (2)	Impuesto sobre el beneficio (3)	Nº de empleados (4)	Activos tangibles (5)
Alemania	7.870	62	7.932	281	52	81	8.235	3.959
Argentina	2.142	24	2.165	(51)	118	123	14.816	1.670
Brasil	10.056	43	10.099	1.434	56	320	34.014	7.663
Chile	1.918	9	1.927	113	18	21	4.194	1.500
Colombia	1.400	13	1.413	66	37	41	5.564	1.241
Costa rica	232	3	235	77	4	29	201	0
Ecuador	477	8	485	43	24	53	1.193	284
El salvador	133	5	138	27	1	10	199	0
España	12.804	792	13.595	108	97	(522)	30.596	9.588
Guatemala	5	3	8	2	0	0	28	15
México	1.193	60	1.254	(767)	22	479	1.964	691
Nicaragua	61	5	66	26	13	7	85	0
Panamá	145	21	165	48	8	17	281	10
Perú	2.138	52	2.190	(167)	93	155	6.210	1.786
Reino unido	7.070	46	7.116	675	217	91	6.953	3.327
Uruguay	282	165	447	136	15	20	642	361
Venezuela	75	1	76	73	1	(4)	1.763	25
Otros	422	(1.312)	(890)	215	29	35	411	107
Total	48.422	0	48.422	2.338	803	957	117.347	32.228

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

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

(2) Se excluyen las devoluciones percibidas de distintas administraciones y que se corresponden con excesos en los pagos de ejercicios anteriores, concretamente 1.048mill€ en España, 10mill€ en Chile y 17mill€ en Perú. Esta última devolución no se excluyó de la información no financiera presentada del ejercicio 2019, al carecer en el momento de su publicación de la información.

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

(5) Los activos tangibles relacionados con países de Centroamérica, se encuentran afectados por lo recogido en la "Nota 30. Operaciones mantenidas para la venta" de los Estados Financieros Consolidados de 2019.

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

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

A cierre del ejercicio 2019, las diferencias se corresponden con las diferencias permanentes propias de la mecánica de la elaboración del impuesto sobre sociedades. Es decir, comprenden todos aquellos gastos o ingresos registrados en la cuenta de resultados que no van a ser deducibles o no van a tributar desde el punto de vista fiscal y que por tanto nunca

van a revertir en períodos posteriores. Las más relevantes son: la deducibilidad de la amortización del fondo de comercio en España, la deducibilidad en Brasil del reparto de Juros sobre el capital, la no deducibilidad del ajuste por inflación registrado contablemente en Argentina.

Además, durante el ejercicio 2019 se han producido ajustes contables extraordinarios en la cuenta de gasto por impuesto de sociedades que justifican una parte importante de esa diferencia, en este sentido, se ha producido el saneamiento de créditos fiscales activados y no utilizados en México, se han registrado provisiones por contingencias fiscales en Perú. En España se han activado deducciones en el ejercicio de acuerdo con el calendario esperado de realización de los activos y pasivos por impuestos diferidos, y se ha procedido al registro contable en la línea de gasto por impuesto de intereses indemnizatorios recibidos como consecuencia de la Resolución parcialmente estimatoria del Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC) correspondiente a los ejercicios 2008 a 2011.

2.2.5. Hitos 2020 y retos 2021 GRI 205-2

> Hitos 2020:

En 2020 alcanzamos las siguientes metas:

- **Mantenimiento del porcentaje del cumplimiento del curso de Principios de Negocio Responsable en un 93% dentro de un contexto complejo debido a la pandemia.**
- **Incremento significativo de las consultas del Canal de Negocio Responsable gracias a los esfuerzos en comunicación (Planes de acción para comunicaciones más frecuentes en el Canal de Negocio Responsable).**
- **Plataforma virtual de formación en materia anticorrupción a nuevos miembros del Consejo de Administración.**

> Retos 2021:

- **Unificar los canales de denuncias y negocio responsable.**
- **Actualizar el curso de Principios de Negocio Responsable para su lanzamiento en enero 2022.**
- **Formación en liderazgo ético mediante un curso específico a miembros del Consejo de Administración.**

Empleados formados en Anticorrupción por categoría profesional y región*

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania**				7.604
Argentina	174	1.330	12.026	13.530
Brasil	1.532	2.006	27.015	30.553
Chile	82	568	3.353	4.003
Colombia	146	389	4.542	5.077
Ecuador	61	152	771	984
España	1.591	2.906	22.658	27.155
México	316	76	1.418	1.810
Perú	158	380	4.355	4.893
Reino Unido	333	1.103	4.796	6.232
Uruguay	40	74	511	625
Venezuela	64	299	1.295	1.658
Resto	68	230	100	398
Total***	4.565	9.513	82.840	104.522

*Los cursos considerados para este indicador son; el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), el Curso de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA (desde 2017) y los cursos locales de anticorrupción (desde 2019).

**Si bien el desglose de los datos por categoría profesional y regiones para Alemania fue posible para el año 2020 (ver tabla a continuación), no fue posible dicho desglose para los datos históricos que se muestran en esta tabla.

***Dado que el desglose histórico de los datos por categoría profesional y regiones para Alemania no fue posible (véase la nota anterior), el total proporcionado en la última columna es la suma de los números verticales (total de cada país) y no la suma del total de categorías profesionales.

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

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania**	0 %	0 %	0 %	96 %
Argentina	99 %	100 %	99 %	99 %
Brasil	97 %	95 %	88 %	89 %
Chile	98 %	95 %	94 %	94 %
Colombia	95 %	79 %	78 %	79 %
Ecuador	100 %	97 %	95 %	96 %
España	99 %	99 %	94 %	95 %
México	99 %	99 %	98 %	98 %
Perú	99 %	97 %	94 %	94 %
Reino Unido	99 %	99 %	98 %	99 %
Uruguay	100 %	100 %	98 %	99 %
Venezuela	98 %	99 %	96 %	97 %
Resto	93 %	91 %	84 %	90 %
Total	93 %	90 %	86 %	93 %

*Los cursos considerados para este indicador son; el Curso de Principios de Negocio Responsable (desde 2018), el Curso de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero FCPA (desde 2017) y los cursos locales de anticorrupción (desde 2019).

**Si bien el desglose de los datos por categoría profesional y regiones para Alemania fue posible para el año 2020 (ver tabla a continuación), no fue posible dicho desglose para los datos históricos que se muestran en esta tabla.

Empleados formados en Anticorrupción 2020 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	19	84	740	843
Argentina	97	812	7.153	8.062
Brasil	1.070	1.209	12.076	14.355
Chile	14	302	2.155	2.471
Colombia	3	95	871	969
Ecuador	52	125	714	891
España	53	251	3.325	3.629
México	30	5	362	397
Perú	35	70	959	1.064
Reino Unido	102	221	1.369	1.692
Uruguay	2	0	51	53
Venezuela	26	42	275	343
Resto	3	4	84	91
Total	1.506	3.220	30.134	34.860

% de empleados formados en anticorrupción en 2020 por categoría profesional y región

País	Ejecutivos	Mandos Intermedios	Otros profesionales	Total
Alemania	3 %	1 %	9 %	11 %
Argentina	55 %	61 %	59 %	59 %
Brasil	68 %	58 %	39 %	42 %
Chile	17 %	50 %	60 %	58 %
Colombia	2 %	19 %	15 %	15 %
Ecuador	85 %	80 %	88 %	87 %
España	3 %	9 %	14 %	13 %
México	9 %	6 %	25 %	22 %
Perú	22 %	18 %	21 %	20 %
Reino Unido	30 %	20 %	28 %	27 %
Uruguay	5 %	— %	10 %	8 %
Venezuela	40 %	14 %	20 %	20 %
Resto	4 %	2 %	71 %	20 %
Total	31 %	30 %	31 %	31 %

2.3. Clientes

PUNTOS CLAVE



Con la crisis del COVID-19 nuestra misión "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas" cobra aún más relevancia y por ello hemos intentado dar respuesta a las necesidades de clientes y sociedad.



Durante 2020 la recomendación de nuestros clientes ha alcanzado un 24%, 7 puntos más que en 2019, signo del reconocimiento de nuestros clientes a los esfuerzos por mantener la mejor red y dar respuesta a sus necesidades durante la pandemia.



Incorporamos criterios éticos y de sostenibilidad, como un requisito más, en el desarrollo de nuevos productos o servicios a través del enfoque de Diseño Responsable.

2.3.1. Planteamiento

GRI 102-42, 103

En 2020 nuestra misión "hacer nuestro mundo más humano, conectando la vida de las personas" ha cobrado más relevancia que nunca. Telefónica ha sido consciente de su responsabilidad para ayudar a paliar los efectos de la crisis sanitaria, social y económica desencadenada por el COVID-19. Evidentemente, uno de los ámbitos de actuación prioritarios ha sido y son nuestros clientes. Por ello, desde el inicio de la crisis, hemos buscado soluciones desde el punto de vista comercial que dieran respuesta a las nuevas necesidades que han surgido a raíz del repentino cambio en nuestro estilo de vida.

Otro hito destacado del 2020, que explicaremos en detalle más adelante, es la incorporación de criterios éticos y de sostenibilidad en el diseño y desarrollo de nuevos productos o servicios.

• Materialidad:

Nuestro reto es estar siempre a la altura de las expectativas de nuestros clientes y construir una relación basada en la confianza. Por ello, asegurar el **comportamiento responsable con el cliente** es un ámbito de vital importancia para nosotros y para nuestros grupos de interés: el análisis de materialidad lo destaca como **uno de los temas más relevantes**, otorgándole un valor de 8,90.

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

• Gobernanza:

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

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

2.3.2. Responsabilidad con el cliente: nuestro enfoque y desempeño GRI 103

En Telefónica buscamos construir una relación de confianza a largo plazo con nuestros clientes, tanto de gran público como pymes o grandes empresas. Por ello, trabajamos desde todos los ámbitos de la empresa para construir una relación basada en el comportamiento responsable y en los valores de **nuestra Promesa Cliente**: integridad, transparencia y sencillez.

Valores de nuestra Promesa Cliente

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

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

Durante 2020, **la crisis del COVID-19 ha acentuado la relevancia de nuestros servicios**. En gran público, estar o no conectado marcaba la diferencia entre seguir trabajando, comprando, estudiando o comunicándome con familiares y amigos. En empresas, y sobre todo en pymes, ha supuesto poder seguir funcionando en remoto y sacar el negocio adelante o no.

Por ello, durante 2020 hemos lanzado diversas iniciativas comerciales destinadas a paliar los efectos de la crisis:

- Por ejemplo, en España **congelamos precios** durante el estado de alarma y alargamos descuentos hasta que finalizara la situación de excepción.
- **Ampliamos la capacidad sin coste adicional:** en España, desde el 1 de abril Movistar pasó de 60 GB a 100 GB adicionales para cada línea móvil de Fusión o de contrato con tarifa de datos. En otros mercados implantamos medidas similares.
- En España, incrementamos sin coste adicional la oferta de entretenimiento mediante el **refuerzo de los contenidos**, especialmente contenidos **infantiles y eventos deportivos**, accesibles a través de la aplicación Movistar+ Lite. Además, abrimos la aplicación Movistar Junior con contenido especial gratuito para niños a los clientes Fusión.
- Para clientes de prepago, **duplicamos todas las recargas de saldo online y aplicamos un 50% de descuento en los bonos**. Medidas similares se adoptaron también en el resto de los mercados en los que operamos. En el ámbito del prepago, prorrogamos medio año el período de validez de las numeraciones que agotaran el plazo de recarga de saldo durante el estado de alarma. De este modo asegurábamos que esas líneas podían seguir recibiendo llamadas a pesar de no cumplir los plazos habituales de recarga.
- Diseñamos y lanzamos **cursos online gratuitos** para pymes con un doble objetivo: ayudar a las empresas que todavía no están en Internet a tener su negocio *online* y dar pautas de mejora de posicionamiento digital a aquellas compañías que ya están en la red.
- Durante seis meses, y de forma gratuita, hemos ofrecido un soporte personalizado a *startups* y pymes de Alemania, España y Reino Unido a través del **Telefónica Activation Programme** para potenciar sus soluciones tecnológicas y acelerar su desarrollo a través de las tecnologías de IoT, *blockchain* y Big Data/IA (Inteligencia Artificial).
- Hemos habilitado servicios de **atención telefónica prioritaria** de información (1004) y averías (1002) para personas mayores.
- Finalmente, hemos puesto especial foco en la **innovación y el desarrollo** de proyectos tecnológicos basados en *Big Data*, IoT, o IA que contribuyan a controlar los brotes y ofrezcan seguridad en la desescalada, como patrones de movilidad, *software* de detección de temperatura en tiendas para garantizar prácticas seguras en la reapertura, gestión de aforos en playas durante el verano, etcétera.

Experiencia cliente: Indicadores de Calidad y Reputación

Todas las operadoras del Grupo Telefónica realizan mensualmente encuestas de satisfacción entre sus clientes con el fin de conocer su percepción sobre el servicio que ofrecemos. En estas encuestas preguntamos sobre la calidad

de la red, nuestra oferta comercial, la atención a través de distintos canales, la factura, la recarga y el precio, entre otros asuntos. De estas encuestas extraemos, entre otros indicadores, el **NPS (Net Promoter Score)**. Esta información nos permite conocer la satisfacción de nuestros clientes con los productos y servicios que ofrecemos, y si nos recomiendan.

La satisfacción de nuestros clientes es para nosotros un compromiso fundamental y por ello hemos incorporado indicadores específicos en la retribución variable de todos los empleados: hasta 2018, el ISC (Índice de Satisfacción del Cliente) y, desde el 2019, el NPS.

Desde 2018, seguimos y reportamos el NPS como indicador de recomendación de nuestros productos y servicios y realizamos el cálculo del NPS Global del Grupo en base a los resultados obtenidos en cada una de las operaciones. A partir del ejercicio del 2020, tras la segregación operativa de las operaciones de Hispam, el cálculo global se realiza solo en base a los resultados obtenidos en nuestras cuatro principales operaciones: España, Alemania, Reino Unido y Brasil.

La comparativa 2020 – 2019, incluyendo el ajuste de países, quedaría de la siguiente manera:

NPS Grupo Telefónica (*)

2019	2020
17	24

(*) Incluye solo las cuatro principales operaciones (España, Alemania, Reino Unido y Brasil).

En 2020 hemos cerrado el ejercicio con un resultado de **24%, 7 puntos por encima del cierre del año pasado**. Superando los objetivos marcados a nivel global, gracias a la evolución positiva de los cuatro países en los que también se alcanzan los objetivos. Esta evolución es especialmente buena en Reino Unido y Alemania, países que mejoran significativamente su NPS en este ejercicio. La clave para la consecución de estos resultados está sin lugar a duda en las mejoras obtenidas en la percepción de la red, palanca con gran peso en la satisfacción de nuestros clientes, tanto por las mejoras realizadas como por el propio desempeño que ha tenido nuestra red durante estos meses de pandemia.

Por segmentos, los resultados también han sido excepcionales en este ejercicio:

NPS Grupo Telefónica (por segmento) (*)

	2019	2020
B2C	16	20
B2B	33	40

(*) Incluye solo las cuatro principales operaciones (España, Alemania, Reino Unido y Brasil).

Mejoramos 4 puntos respecto al cierre proforma de 2019 en el **segmento B2C**, y **7 puntos** en el **segmento B2B**. Este resultado se obtiene en parte gracias a las medidas excepcionales adoptadas durante la pandemia, fundamentalmente en el sector de empresas, que gracias a la conectividad han podido mantener su actividad.

Indicadores de reputación

En Telefónica hemos incorporado la reputación como un pilar fundamental sobre el que construir una visión coherente con el largo plazo de la Compañía. Gracias a este KPI somos capaces de medir las percepciones que la sociedad (cliente y no cliente) tiene sobre nuestro desempeño global, así como sus expectativas. Para ello nos apoyamos en cuatro elementos fundamentales: admiración, estima, confianza y buena impresión (modelo RepTrak Pulse®). Este modelo nos permite además identificar palancas y definir planes de reputación concretos y ejecutables adaptados a la realidad de cada país.

El **valor consolidado de RepTrak Pulse®** para los cuatro países principales (Reino Unido, Alemania, España y Brasil) **en 2020 fue de 66 puntos**, sobre una escala de 100 **superando en más de 10 puntos el resultado del año 2019**. Este aumento con respecto al 2019 es fundamentalmente debido a dos factores:

- La valoración positiva que ha realizado la sociedad sobre el papel relevante que ha tenido la conectividad y todas las acciones que Telefónica puso en marcha para la lucha contra la pandemia.
- Un asentamiento de la nueva metodología que se implementó en el 2019.

Desde el 2019, este indicador también forma parte de la remuneración variable de los empleados del Grupo.

Reclamaciones

Escuchar a los clientes y resolver las quejas tiene una influencia decisiva tanto en los índices de satisfacción de los clientes como en la recomendación de los servicios por parte de estos. Por ello, Telefónica cuenta en todas sus operaciones con equipos dedicados exclusivamente a atender cualquier reclamación, con independencia del canal por el que nos llegue.

Trabajamos de forma continua para disminuir el número de clientes insatisfechos y reducir el número de reclamaciones en todas las operaciones.

Para ello, en todos nuestros mercados llevamos a cabo medidas como las siguientes:

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

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

Organismos reguladores de los principales países en que operamos

España	Secretaría de Estado para el Avance Digital/CNMT	https://avancedigital.gob.es/es-ES/Servicios/CalidadServicio/Paginas/Calidad.aspx	https://www.telefonica.es/es/acerca_de_telefonica/calidad/calidad-servicio
Reino Unido	Office of Communications (Ofcom)/ Financial Conduct Authority (FCA)	https://www.ofcom.org.uk/home https://www.fca.org.uk/data/firm-level-complaints-data-sortable-table	https://www.o2.co.uk/how-to-complain/complaints-figures
Alemania	Bundesnetzagentur	https://www.bundesnetzagentur.de/ https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/RumtelBeschwerde/beschwerde-node.htm	https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNNetzA/PressSection/ReportsPublications/2020/AnnualReport19.pdf?__blob=publicationFile&v=1 (pag. 64-75)
Brasil	Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)	http://www.anatel.gov.br/institucional/	https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/DesempenhoPrestadorasHome.aspx
Argentina	Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM)	https://www.enacom.gov.ar/	http://datosabiertos.enacom.gov.ar/dashboards/20003/denuncias-y-reclamos/
Chile	Servicio nacional del consumidor (SERNAC) y Subsecretaría de telecomunicaciones (SUBTEL)	https://www.sernac.cl https://www.subtel.cl/	https://www.sernac.cl/portal/619/articles-62164_archivo_01.pdf https://www.subtel.gov.cl/estudios/indicadores-de-calidad-de-red-movil/

Colombia	Comisión de Regulación en Telecomunicaciones (CRC)	https://postdata.gov.co/dataset/quejas-de-servicios-de-comunicaciones	https://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/proteccion-al-usuario/indicadores-de-gestion/noviembre-2020
Perú	Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción/Organismo Supervisor de Inversión Privada (OSIPTEL)	https://www.osiptel.gob.pe/sistemas/indicadorccpp.html https://punku.osiptel.gob.pe/# https://repositorio.osiptel.gob.pe/handle/20.500.12630/236	http://www.movistar.com.pe/indicadores-de-calidad
Ecuador	Agencia de Regulación y Control de las comunicaciones (ARCOTEL)	http://www.arcotel.gob.ec/ http://www.arcotel.gob.ec/atencion-al-usuario/ https://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/	https://www.movistar.com.ec/documents/17502/201455/2020_Q2_SMA-O-QoS-5_Par%C3%A1metros_de_Calidad_General_Abr_-_Jun_2020.pdf
Venezuela	Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL)	http://www.conatel.gob.ve/reclamos/	http://sais.conatel.gob.ve/otrs/
México	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	http://www.ift.org.mx/	http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/soyusuario3acc_0.pdf

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

Destacamos entre otros, el **programa ADN Vivo**, en Brasil, que tiene como objetivo transformar y estandarizar la forma en la que nos relacionamos con el cliente, creando un ADN único de excelencia en la relación y en el servicio. Este programa busca ofrecer la mejor experiencia en todos los puntos de contacto, desde la atención al cliente en las tiendas, los centros de llamadas, los gestores comerciales, los técnicos que visitan los hogares, hasta la relación entre los empleados que no tienen contacto directo con los clientes. Algunas iniciativas que destacamos de este programa son:

- Termómetro ADN: Medición de la satisfacción del cliente en más de 200 puntos de contacto en el momento posterior a su experiencia, de forma digital y automatizada generando varias oportunidades de mejora.
- Análisis de causa raíz: A partir de los resultados obtenidos en el Termómetro de ADN, identificando oportunidades e identificando problemas, y buscando soluciones rápidas y eficaces a través de la implicación de distintas áreas de la Compañía, aplicando metodologías Agile.
- Proyectos de mejora de la experiencia de nuestros clientes: A través de nuestros canales, con mejoras en la app Meu Vivo, que ofrece un primer nivel de servicio digital a más de 16 millones de usuarios únicos, o la digitalización de IVR para aquellos clientes que prefieren llamar a nuestros *call centers*.

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

Adicionalmente, a finales de 2019 lanzamos el **Proyecto Cliente** con dos líneas de actuación principales: por un lado una profunda revisión de los procesos de la Compañía que generaban más insatisfacción y quejas, y por otro lado, una revisión de nuestras comunicaciones con el cliente.

La revisión de los procesos ha tenido como resultado la implementación de medidas como :

- Proyectos con foco en transparencia en el trato con el cliente (implantación de la figura del precontrato, implantación del cierre de la venta, mejora de control de consumo de *roaming*, aviso por la finalización de promociones...).
- Mejoras en determinadas políticas de marketing que nos han llevado a, por ejemplo, eliminar la cuota de rehabilitación para primeros impagos o eliminar permanencias en los contratos.
- Revisión de nuestras políticas de reclamaciones que nos ha llevado a fijar una nueva política de atención comercial que nos ha ayudado a reducir el porcentaje de reclamaciones desfavorables, desde un 48% en septiembre 2019 al 28% en diciembre 2020.

Sobre la revisión de las comunicaciones con el cliente hemos fortalecido nuestros sistemas para la gestión de reclamaciones, llegando incluso a lanzar un sistema automático de identificación de causas raíz de las

reclamaciones en tiempo real, basado en técnicas de *Big Data* e IA, que nos va a permitir la implantación de proyectos de reducción de reclamaciones de una forma más dinámica en el corto plazo.

Servicio de defensa del cliente

En este marco de compromiso de calidad con sus clientes, Telefónica es la única operadora de telecomunicaciones en España que, desde el año 2006, cuenta con una segunda instancia para la gestión de reclamaciones. Se trata del Servicio de Defensa del Cliente (SDC) —un área independiente organizativamente de cualquier otra área de negocio— al que puede acudir el cliente como instancia superior de reclamaciones en caso de no haber recibido una respuesta satisfactoria por parte de la primera línea de atención al cliente. Las resoluciones del SDC están basadas en criterios de equidad e independencia y son vinculantes para la empresa.

Durante el ejercicio 2020, el SDC ha registrado la entrada de algo más de **4.200 reclamaciones**, lo cual supone un **incremento del 1% respecto a 2019**, manteniendo la capacidad de gestión aún en tiempos de pandemia y continuando con la recepción de expedientes remitidos por correo postal a pesar del confinamiento.

De los expedientes recibidos, un 72% fue registrado *online*, **se admitieron a trámite un 70%**, y resultaron **favorables un 86%**, ya fuera parcial o totalmente.

Fruto de la escucha proactiva y del análisis de los casos reclamados, el SDC identifica oportunidades de mejora en los procesos y actuaciones de las empresas del Grupo. En este ejercicio, algunos de los temas remitidos a la empresa se han centrado en incidencias con equipamiento en casa del cliente, averías en tecnología fibra o el análisis de los escritos remitidos por la empresa.

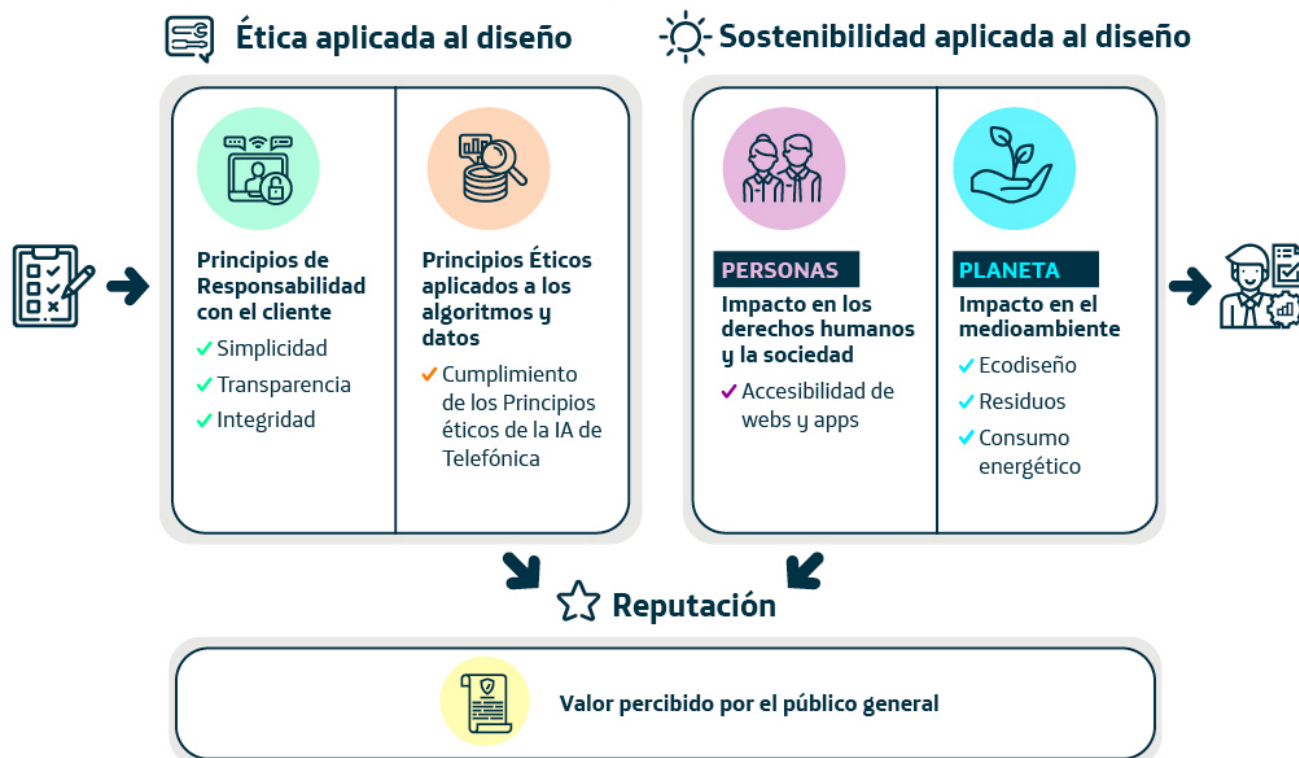
Desde mediados de 2020, en aras de la digitalización y la sostenibilidad ambiental, en el SDC se está potenciando la entrada de reclamaciones *online*, dejando la comunicación en papel, tanto en registros como en respuestas, exclusivamente para aquellos casos donde la necesidad obligue a realizarla por este medio, buscando con esto que no existan sectores de población que pudieran quedar desatendidos (personas de edad avanzada, carentes de medios, etcétera).

2.3.3. Diseño Responsable GRI 102-29

En Telefónica durante 2020 hemos implantado el enfoque de Diseño Responsable de forma sistemática en los procesos internos de desarrollo de productos y servicios. Este enfoque nos permite **incorporar criterios de ética y sostenibilidad desde el planteamiento inicial hasta la entrega al cliente**. De esta manera buscamos un alineamiento de los nuevos productos y servicios de Telefónica con sus Principios de Negocio Responsable.

Los dos pilares sobre los que se apoya el Diseño Responsable son la ética y la sostenibilidad.

Diseño Responsable en los productos y servicios



Ética aplicada al diseño

Incorporamos los **valores que construyen nuestra promesa cliente**, y que marcan la forma de relacionarnos con nuestros clientes: la integridad, la transparencia y la sencillez. Así, aseguramos (1) que cumplimos con lo que prometemos, (2) facilitamos toda la información sobre nuestros productos o servicios a nuestros clientes de forma proactiva, y (3) lo hacemos en un lenguaje sencillo, sin acrónimos ni siglas.

También aseguramos **el uso responsable y la ética aplicada a los algoritmos y datos** de nuestros productos o servicios, con el objetivo de evitar las posibles consecuencias negativas que puede causar la mala utilización de los mismos, como:

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

Por ello, desde octubre de 2018, cuando Telefónica publicó sus principios éticos de Inteligencia Artificial (IA), los aplicamos a todos nuestros productos o servicios que llevan algún tipo de algoritmo o uso de datos



[Ir al capítulo de Confianza digital](#)

Sostenibilidad aplicada al diseño

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

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

Un ámbito fundamental del diseño responsable es la incorporación de la **accesibilidad** en nuestros productos y servicios para que cualquier persona, con independencia de sus capacidades, pueda utilizarlos de forma satisfactoria, segura y autónoma desde el inicio, especialmente en productos y servicios que tengan algún tipo de interfaz web o aplicación.

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

- Perceptible, para que los usuarios distingan claramente la información.

- Comprensible, para que su uso y las acciones que requiera sean claras.
- Operable, para que cualquier persona pueda utilizarla.
- Robusto, para que el contenido pueda ser interpretado por diferentes tecnologías.

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

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

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

- **Diseño:** Cuando nuestros productos tienen algún tipo de *hardware* priorizamos su fabricación con materiales sostenibles, incluimos modos de ahorro energético, apostamos por diseños duraderos con una estética atemporal, *software* actualizable y que sean reparables.
- **Uso:** La conectividad y las soluciones digitales tienen un gran potencial para ayudar a nuestros clientes a realizar su actividad de una forma más eficiente y sostenible. De este modo, muchos de nuestros servicios de IoT permiten consumir menos recursos (electricidad, agua o materiales). Nuestras soluciones de Digital Workplace facilitan el trabajo en remoto reduciendo desplazamientos, consumo de combustibles y emisiones de CO2, y nuestros servicios de Cloud reducen el consumo de electricidad y CO2 al estar alojados en Data Centers altamente eficientes.

Del mismo modo, a través de la recompra de terminales, fomentamos la economía circular.

- **Fin de vida útil:** Si nuestros productos o servicios pueden acabar siendo un residuo, establecemos las medidas necesarias para su correcta gestión, informando a nuestros clientes donde reparar o reciclar su dispositivo.

Nuestra ambición es que a partir de 2022 el 100% de nuestros productos y servicios se desarrollen siguiendo los principios del Diseño Responsable.

Para llegar a este objetivo, la implementación del modelo de Diseño Responsable cuenta con una **gobernanza** en tres niveles:

Nivel 1: **Sensibilización y formación** de las áreas directamente afectadas, e inclusión como un requisito más dentro de los procesos de desarrollo de la Compañía.

Nivel 2: **Soporte de expertos**, que resolverá cualquier duda o cuestión que pueda surgir en cualquier momento, desde las fases de diseño hasta su entrega final.

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

2.3.4. Medidas para la salud y la seguridad de los clientes GRI 103, 416-1, 416-2

Desde Telefónica realizamos un minucioso trabajo para garantizar la seguridad, el buen funcionamiento, la accesibilidad y la trazabilidad de nuestros productos. Por eso aplicamos todos los protocolos con el fin de asegurar que el 100% de los productos y servicios que comercializamos cumplen tanto los estándares internacionales, como las legislaciones locales de cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Estos certificados afectan de una forma u otra a la **calidad, la seguridad y la experiencia de usuario** de los clientes y, en muchos casos, vamos más allá de lo que exige la ley. Durante el año 2020 no se han levantado en ningún país incumplimientos de estas normativas.

De este modo, todos los dispositivos móviles vendidos en nuestras operaciones en Europa cumplen con el **mercado CE**, en cumplimiento de las directrices europeas en seguridad eléctrica, compatibilidad electromagnética, etc. Pero además, en Telefónica exigimos a los proveedores de terminales, no solo para los mercados europeos sino para todos aquellos en los que operamos, el **certificado de RoHS** (*Restriction of Hazardous Substances, version 3*) que restringe el uso de ciertas sustancias peligrosas (plomo, mercurio, cadmio, cromo VI, PBB, PBDE...) en aparatos eléctricos y electrónicos. También exigimos que los dispositivos que comercializamos cuenten con el **certificado GCF** (*Global Certification Forum*), que garantiza la correcta funcionalidad de la conexión con la red móvil, incluyendo las llamadas de emergencia, y verificamos el **certificado de SAR** (*Specific Absorption Rate*) de los móviles, asegurando que en ningún caso presentan un peligro para la salud de nuestros clientes.

Además, y también relacionados con la seguridad de los terminales, tema en el que estamos especialmente comprometidos, impulsamos que todos los terminales con sistema operativo Android vendidos en nuestras operaciones reciben las actualizaciones de Google en materia de seguridad durante dos años, período que extendemos a tres años a partir de 2021.

Y como Telefónica es una empresa sostenible, ponemos nuestro granito de arena con el **Eco Rating**, un indicador que ayuda al usuario final a entender cuán ecológico es el terminal móvil que tiene o piensa adquirir, haciendo así partícipes a nuestros clientes de la importancia de cuidar el medioambiente.

Sobre el resto del equipamiento desplegado en entorno residencial asociado a los accesos de red fija (Routers - HGU's, Amplificadores – Repetidores Wi-Fi, Movistar Home, etc.), cumplimos, como en el caso de terminales móviles antes descritos, con todos los estándares internacionales comunes que también aplican a este tipo de dispositivos, como puede

ser el **mercado CE** o el **RoHS**, así como las legislaciones locales exigidas en cada uno de los mercados en los que estamos presentes.

Pero, además, vamos un paso más allá en nuestro compromiso con la seguridad de nuestros productos gracias a la realización de inspecciones y auditorías directamente en los fabricantes como parte del proceso E2E que gestionamos.

De este modo garantizamos la calidad de las instalaciones, sus procesos de control de calidad, la utilización de materiales no dañinos, normas de seguridad en las instalaciones, prevención del trabajo infantil y esclavo, etc.

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

- Informe general de calidad (*Quality System Audit*).
- Informe General de Procesos (*Quality Process Audit*).
- Análisis de la cadena de suministro (*Supply Chain Analysis*).
- Inspección de batch de fabricación (*Pre-Shipment Inspection*):
 - Principales componentes utilizados (validación del BoM).
 - Validación de versión de Firmware implementado.
 - Verificación de etiquetas, manuales, cables y PSU.
 - Verificación de versión de PCBA utilizada.
 - Verificación de *housing* utilizado.

2.3.5. La tecnología, aliada de las personas con discapacidad

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

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

Dicho compromiso se materializa en una apuesta global de la Compañía que incluye, por un lado, el desarrollo de productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas con discapacidad y, por otro lado, acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad de los canales de atención y comunicación con el cliente.

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

Algunas de las soluciones más emblemáticas que la Compañía ha desarrollado para hacer frente a las necesidades de personas con discapacidad y mayores son las siguientes:

- **Movistar+ 5S**, la funcionalidad que permite a los clientes con discapacidad auditiva o visual acceder a los contenidos de la plataforma de televisión Movistar+ bajo un triple sistema de accesibilidad: lengua de signos española, subtítulo para sordos y audiodescripción. Durante 2020, todos los contenidos de producción propia de Movistar+ se lanzaron con esta funcionalidad.
- **Mapcesible**, que es la plataforma colaborativa para mapear la accesibilidad de los lugares que visita o consultar las valoraciones para planificar sus desplazamientos diarios.
- **Terminales (TPV) accesibles para los vendedores de la ONCE**, que incorporan sistemas de conversión de texto a voz, soluciones de protección especiales para resistir caídas y condiciones climatológicas adversas, un escáner y lector de código de barras más potente y una pantalla en sistema braille, entre otras características de accesibilidad.

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

Simultáneamente, trabajamos para garantizar una experiencia de usuario igualitaria para todos nuestros clientes, mejorando la **accesibilidad de nuestros canales de atención y comunicación**, tanto *online* como *offline*. Por ello formamos a los equipos de áreas clave como Comunicación, Marketing o Marca en criterios de accesibilidad.

Adicionalmente hemos mejorado la accesibilidad de los *call centers* en algunas de nuestras operaciones, como es el caso de Colombia o España, donde nuestros clientes con discapacidad auditiva pueden comunicarse a través de video-interpretación. En México hemos integrado la lengua de signos, el texto y audio accesibles a nuestros formatos de contratación.

Igualmente, adaptamos nuestras tiendas a las distintas capacidades de los usuarios. Destaca el servicio de bucle magnético tiendas de España y Reino Unido, así como el servicio de video-interpretación en las tiendas en países como Chile o Brasil. En Argentina hemos implementado y desarrollado la herramienta de atención inclusiva API, que permite disminuir las barreras en la comunicación presencial con nuestros clientes a través de una aplicación. Además,

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

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

2.3.6. Disponibilidad y calidad de red

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

Este compromiso se ha visto más reforzado que nunca durante 2020 a consecuencia de **la crisis global provocada por el COVID-19**. El tráfico que han debido soportar nuestras infraestructuras **ha sufrido incrementos superiores al 50%** en los peores momentos de la pandemia en comparación con el tráfico registrado el año anterior en las mismas fechas, y a pesar de ello hemos mantenido nuestros niveles de calidad y servicio cuando más se necesitaban.

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

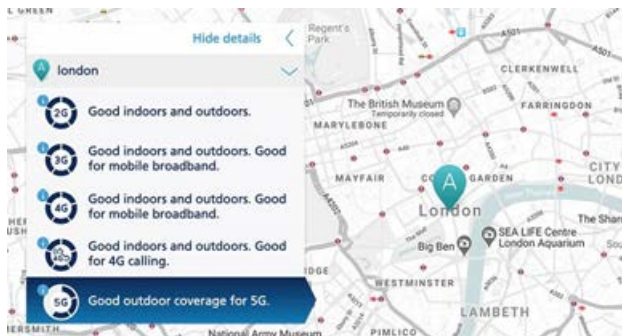
Para asegurar la calidad y el servicio ofrecido realizamos una evaluación y monitorización continua, lo que nos permite dar respuesta inmediata a posibles incidencias que surjan.

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

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

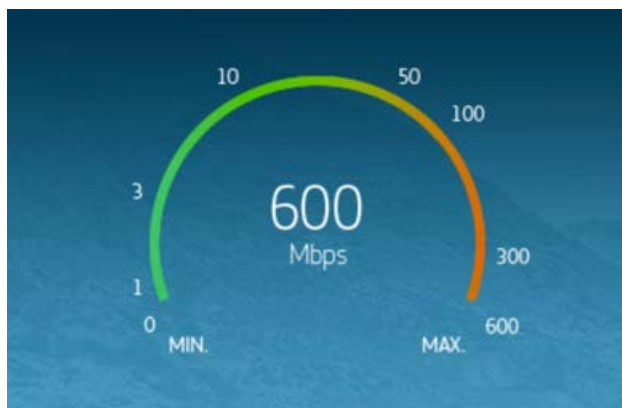
Publicamos periódicamente información sobre la calidad de nuestro servicio y facilitamos, a través de nuestros portales, la comprobación *online* del **estado de la red en tiempo real**.

O₂ Network Status



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

Movistar Test de Velocidad



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

2.3.6.1. Información de calidad y transparencia

Siguiendo esta premisa, reportamos periódicamente información sobre la calidad del servicio y la red; asimismo, existen servicios de comprobación *online* del estado de la Red móvil, en tiempo real, a través de nuestros portales (ver más en nuestra web de Telefonía).

Por otro lado, somos conscientes de que fenómenos naturales, factores externos, fallos de energía, etc., pueden provocar interrupciones puntuales localizadas del servicio. Para reducir en la medida de lo posible el tiempo de incidencia, trabajamos continuamente creando mayor resiliencia.

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

Cuadro de situaciones críticas por países

CHILE (LOCAL) Febrero de 2020

Crisis Robo de cable (Afectación a Servicios VOZ+INTERNET)

Tipo de crisis Robo de cables

Impacto Se genera una creciente ola de robos de cables impactando la red de cobre dejando a 573 puntos de cable afectados a nivel nacional, con más de 45 mil clientes sin sus servicios (Voz+Internet). La principal afectación fue en la región metropolitana, sin embargo, los daños se focalizan en cinco regiones del centro Sur de Chile: Metropolitana RM, Valparaíso V, O'Higgins VI, La Araucanía VIII y Los Lagos X.

Actuaciones Se activó comité de crisis el 14 de febrero del 2020. Se implementan medidas de restauración del servicio.

ESPAÑA (LOCAL) Abril de 2020

Crisis	Caída servicio central Host de Valencia CPD
Tipo de crisis	Fallo <i>software</i>
Impacto	Indisponibilidad de servicio de voz fija con 80.728 líneas afectadas, aunque no se ve afectada la centralita de servicios de emergencia.
Actuaciones	Se estabiliza el servicio en primera instancia, dejando bloqueado el procesador en fallo, y recargando en el procesador pareja, los datos de configuración de central desde una copia de seguridad de disco. En la noche del día 14, se actúa sobre el procesador que se había quedado bloqueado, cargando la copia de seguridad y dejándolo activo. No fue preciso realizar ningún cambio <i>hardware</i> .

MÉXICO (LOCAL) Octubre y diciembre de 2020

Crisis	Fallo centrales y fallo energía
Tipo de crisis	Fallo comunicaciones
Impacto	Se ven afectados en octubre por fallo centrales Huawei 6910, aproximadamente 152.000 clientes en las regiones de Jalisco, Nuevo León, Acapulco, Toluca y Tijuana; y en diciembre por falla masiva de CFE se ven afectados 169.645 clientes en Aguascalientes, Quintana Roo y otras regiones.
Actuaciones	El proveedor envía fix para solucionar el modelo de la central y, en diciembre, el CFE restablece la energía comercial.

ECUADOR (LOCAL) Marzo 2020

Crisis	Fallo energía
Tipo de crisis	Fallo Energía
Impacto	Corte de energía en las provincias de Guayas y Santa Elena en 4 lapsos de tiempo a causa de fallos de energía y problemas con baterías de respaldo.
Actuaciones	Reparación del generador de Salinas y reposición de baterías.

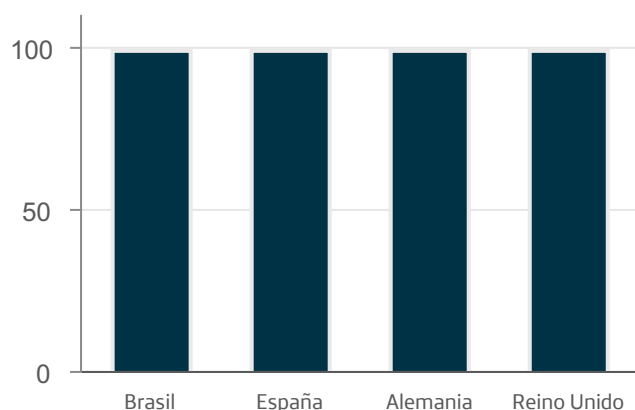
REINO UNIDO (LOCAL) Mayo 2020

Crisis	Problemas servicios de voz
Tipo de crisis	Servicios de voz -
Impacto	Problemas para aproximadamente 2M de clientes . El fallo duró alrededor de 1:35h dejando sin servicio de red móvil a los clientes afectados en Londres, Manchester, Birmingham, Plymouth o Glasgow, entre otras ubicaciones.
Actuaciones	Corrección y levantamiento del sistema.

Adicionalmente a estas incidencias en el servicio de red, por la gravedad de la situación, como por ejemplo los problemas generados en Colombia por el paso del huracán IOTA, se han producido situaciones que son gestionadas directamente por el Comité de Crisis global de Telefónica (más información en el capítulo Confianza Digital).

Además de gestionar las situaciones excepcionales que pueden afectar a nuestro servicio, se hace una monitorización continua de la calidad de las redes de comunicaciones fija y móvil para garantizar en todo momento la disponibilidad de nuestro servicio.

Red Móvil



Por último, y siguiendo el estándar internacional SASB (*Telecommunication Sustainability Accounting Standard*), evaluamos una serie de indicadores relativos a la calidad y transparencia de nuestros servicios. Estos cálculos, por las particularidades de cada tecnología, solo pueden realizarse en función de la tecnología de red y los resultados son dependientes de la geografía de las regiones donde se encuentra operando el servicio. Para Telefónica España, los datos del estándar SASB para red fija son los siguientes (información adicional disponible en el ANEXO Tabla de cumplimiento SASB).

Indicadores SASB de red

Código	Indicadores	Valor
TC-TL-000.D	SASB Tráfico total (Petabytes).	16.468,53
TC-TL-550a.1(*)	SASB frecuencia media de interrupción.	1
	SASB duración media interrupción.	1
TC-TL-550a.2	SASB Sistemas para proveer servicio durante interrupciones.	Activación Comité de crisis para evaluación y toma de medidas durante interrupciones. Disponibilidad de servicio redundantes y equipos de backup.
TC-TL-520a.2(*)	SASB Velocidad media real de descarga de contenido no asociado - Unidad Mbps.	ADSL 15,426 Mbps - FTTH 582,547 Mbps [No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado.]
	SASB Velocidad media real de descarga de contenido propio o comercialmente asociado - Unidad Mbps.	
TC-TL-520a.3	SASB - Riesgos y oportunidades asociados a la Neutralidad de Red.	Telefónica ha definido su política en el Pacto Digital (https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal).

(*) Datos correspondientes a Telefónica España

2.3.7. Hitos 2020 y retos 2021

> Hitos 2020:

- Durante la crisis sanitaria nos hemos centrado en nuestros clientes; hemos prorrogado las promociones para evitar que los clientes se tuvieran que preocupar por la factura; hemos abierto contenidos para hacer mas llevadera la situación; hemos suspendido los cortes de línea por impago; hemos ofrecido condiciones de repago de deuda y hemos estado al lado de las pymes y de las empresas para apoyarlas en la digitalización.
- El enfoque de Diseño Responsable, que incorpora criterios éticos y de sostenibilidad, ha pasado a convertirse en un requisito más dentro de los procesos de la Compañía para el desarrollo de nuevos productos y servicios, en Telefónica de España.
- En 2020 hemos logrado un NPS global de 24%, mejorando en 7 puntos respecto al resultado proforma logrado en 2019, debido a los buenos resultados obtenidos en Reino Unido y Alemania.
- Seguimos siendo el socio de referencia para acometer el desafío de la transformación digital, este año más que nunca, de pymes, multinacionales y mayoristas.
- Hemos sido capaces de mantener nuestros niveles de calidad y servicio cuando más se necesitaban: en los peores momentos de la pandemia, el tráfico en nuestra red ha sufrido incrementos superiores al 50% en comparación con el tráfico registrado el año anterior en las mismas fechas.

> Retos 2020:

- Incrementar la transparencia con nuestros clientes a través de la implementación de nuevas iniciativas como los centros de contratos, el precontrato o los mensajes de cierre de la venta.
- Avanzar en la implementación y evolucionar nuestro enfoque de Diseño Responsable para el desarrollo de nuevos productos y servicios en otros mercados.
- Mejorar el servicio que prestamos a nuestros clientes, y que esto se vea reflejado en su recomendación, quedando plasmada en las mejoras en el NPS, así como en la reputación general de la compañía (Reprtrak).
- Conseguir mejoras en la accesibilidad de nuestros canales de atención y comunicación, tanto online como offline con el objetivo de que podamos comunicarnos con nuestros clientes y con la sociedad de forma inclusiva, sin dejar a nadie atrás, independientemente del formato de comunicación.

2.4. Confianza digital

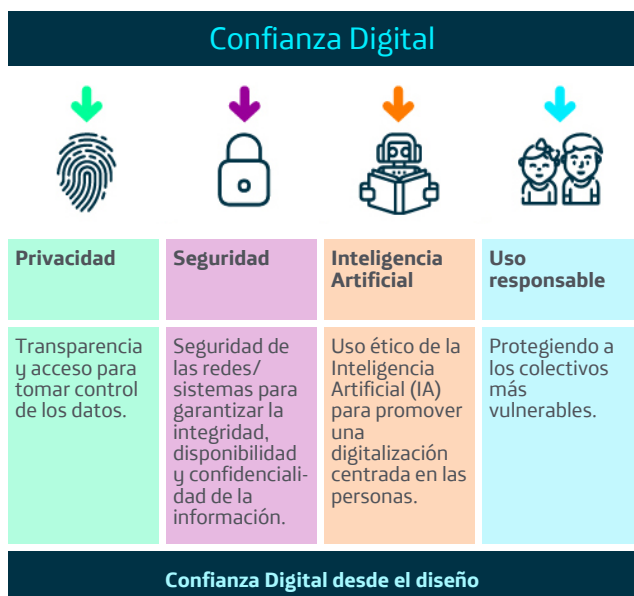
PUNTOS CLAVE

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

2.4.1. Planteamiento GRI 103

La confianza en el uso de los servicios digitales es uno de los elementos clave en una transición digital centrada en las personas. Queremos que nuestros clientes se sientan seguros usando nuestros productos y servicios y que sean conscientes de que respetamos en todo momento sus derechos, ofreciéndoles opciones para elegir libremente el uso de su información personal. En pocas palabras, queremos que sean nuestros clientes quienes tengan el control de su experiencia digital.

Por lo tanto, hemos definido la confianza digital basándonos en cuatro ejes que conforman nuestro compromiso frente al cliente.



En cada uno de estos ejes contamos con unas políticas y procesos, que no sólo aseguran el cumplimiento de una regulación creciente sino que aumentan la transparencia

sobre cómo gestionamos la privacidad y seguridad de los datos.

De esta forma aseguramos que nuestros clientes estén informados en todo momento sobre:

- Cómo y para qué se recogen, almacenan y emplean sus datos.
- Que protegemos sus datos con un nivel de seguridad máximo.
- Que nos comprometemos a usar la Inteligencia Artificial de manera ética.
- Que promovemos el uso responsable de la tecnología, en especial cuando se trata de colectivos vulnerables como pueden ser menores de edad.

Nuestro enfoque de Confianza Digital desde el diseño, incorpora todos estos aspectos además al proceso de diseño, desarrollo y gestión de nuestros productos y servicios.

El órgano responsable de todos los temas relacionados con la confianza digital es el Consejo de Administración, como se refleja en la sección de gobernanza de cada uno de los temas.

2.4.2. Privacidad GRI 103

2.4.2.1. Estrategia

La estrategia de privacidad se fundamenta en tres pilares:

- **PROTECCIÓN:** Proteger los datos personales de nuestros clientes a través de políticas y procesos robustos.
- **TRANSPARENCIA:** Ser transparente sobre cómo y por qué se recogen, utilizan, almacenan y eliminan los datos personales de nuestros clientes.

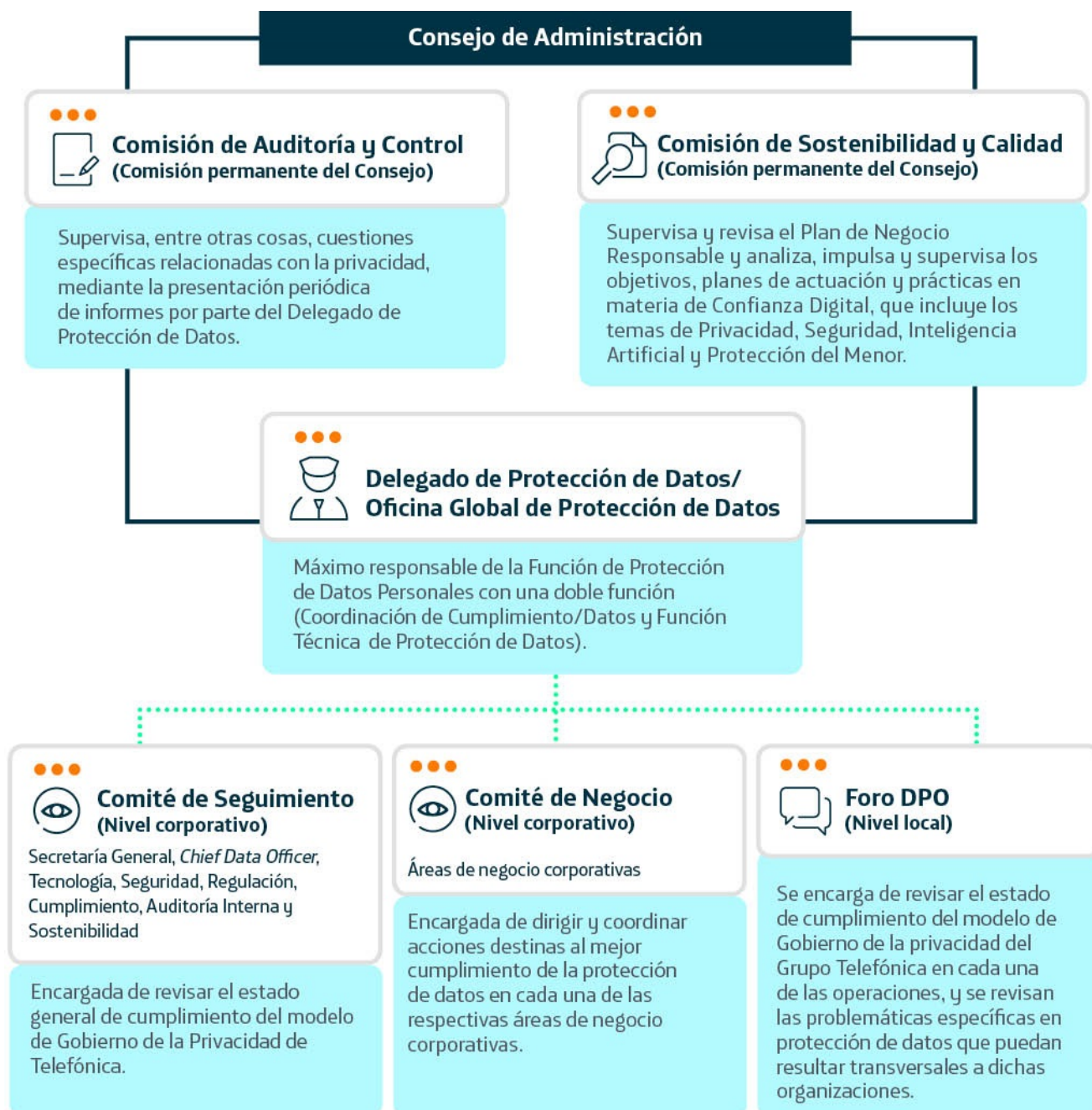
- **EMPODERAMIENTO:** Empoderar a nuestros clientes a través de herramientas sencillas y seguras para que puedan controlar el uso de sus datos personales.

2.4.2.2. Gobernanza

Telefónica cuenta con un conjunto de procesos destinados a asegurar nuestro compromiso con el derecho a la privacidad

de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso. Este conjunto de procesos se describe en el Reglamento de Gobierno de Protección de Datos cuyas líneas de actuación están destinadas a garantizar que se dispone de los medios y recursos suficientes para que la gestión de la privacidad se encuentre alineada con la estrategia de la Compañía.

Gobernanza de privacidad



El máximo responsable de la función de protección de datos personales del Grupo es el Delegado de Protección de Datos, quien reporta directamente al Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a través de la Comisión de Auditoría y

Control. Para asegurar el cumplimiento de esta función, se reúnen semestralmente las diferentes áreas corporativas en el Comité de Seguimiento del Modelo de Gobierno, el Comité de Negocio y los Delegados de Protección de Datos locales.

Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Comisión permanente del Consejo) se encarga de impulsar y seguir la implementación del Plan Global de Negocio Responsable de Telefónica, que incluye objetivos específicos en materia de privacidad. El Consejo es informado mensualmente sobre la implementación del Plan a través de la Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad que dirige la Oficina de Negocio Responsable y que integra los máximos responsables de las áreas operativas a nivel global.

2.4.2.3. Políticas

Impulsamos y revisamos diferentes políticas y procesos, globales y locales, para fortalecer nuestro compromiso con el derecho a la privacidad de todas aquellas personas a cuyos datos tenemos acceso a través de la definición e implantación de los dominios operativos de privacidad a lo largo del ciclo de vida del dato.



2.4.2.4. Líneas de actuación GRI 103

Nuestras líneas de actuación en materia de privacidad se configuran en torno a las siguientes materias:

- Privacidad por Diseño
- Privacidad digital
- Iniciativas de transparencia
- Empoderamiento del cliente
- Mecanismos de consulta y reclamación

Privacidad por Diseño

El principio de Privacidad por Diseño (PbD) se constituye sin duda como uno de los pilares esenciales y estratégicos del Grupo Telefónica y así viene estipulado en nuestra normativa interna de obligado cumplimiento.

El concepto de Privacidad por Diseño implica, entre otros aspectos relevantes, el deber de toda la organización de establecer un modelo de gobernanza de la gestión de datos, en el sentido de que se tengan en cuenta no solo la aplicación de medidas de protección de la privacidad desde el punto de vista legal y de seguridad en las etapas tempranas de cualquier proyecto sino también que se contemplen todos los procesos y prácticas de negocio involucrados en cada actividad o tratamiento que pueda afectar a datos de carácter personal.

Contamos con nuestras propias guías de privacidad desde el diseño con el objetivo de definir de forma ordenada el conjunto de reglas, estándares, así como de procesos legales y de seguridad que se deben tener en cuenta para dar cumplimiento a las obligaciones de privacidad por diseño, de conformidad con lo previsto tanto en el marco legal como en nuestra Política Global de Privacidad, todo ello con el fin de que los derechos y libertades de las personas titulares de los datos personales queden garantizados desde el mismo

momento de la definición de cualquier proyecto o actividad de tratamiento.

Dichas guías prácticas son los documentos de referencia para aquellos profesionales del Grupo Telefónica que tienen entre sus funciones la ideación, definición, desarrollo, normalización y evolución de productos y servicios, así como de casos de uso internos que impliquen, directa o indirectamente, el tratamiento de datos de carácter personal y, en consecuencia, que puedan ser susceptibles de afectar al derecho a la privacidad de las personas, ya se trate de clientes, usuarios, empleados, etc.

Adicionalmente, los responsables de producto cuentan siempre con el apoyo de los especialistas de privacidad y seguridad del área de cada compañía y/o unidad de negocio del Grupo, con el fin de asegurar que se tienen en cuenta todos los requisitos legales y de seguridad necesarios en materia de privacidad desde el mismo momento del diseño de su concreto producto, servicio o casos de uso internos de Telefónica de que se trate.

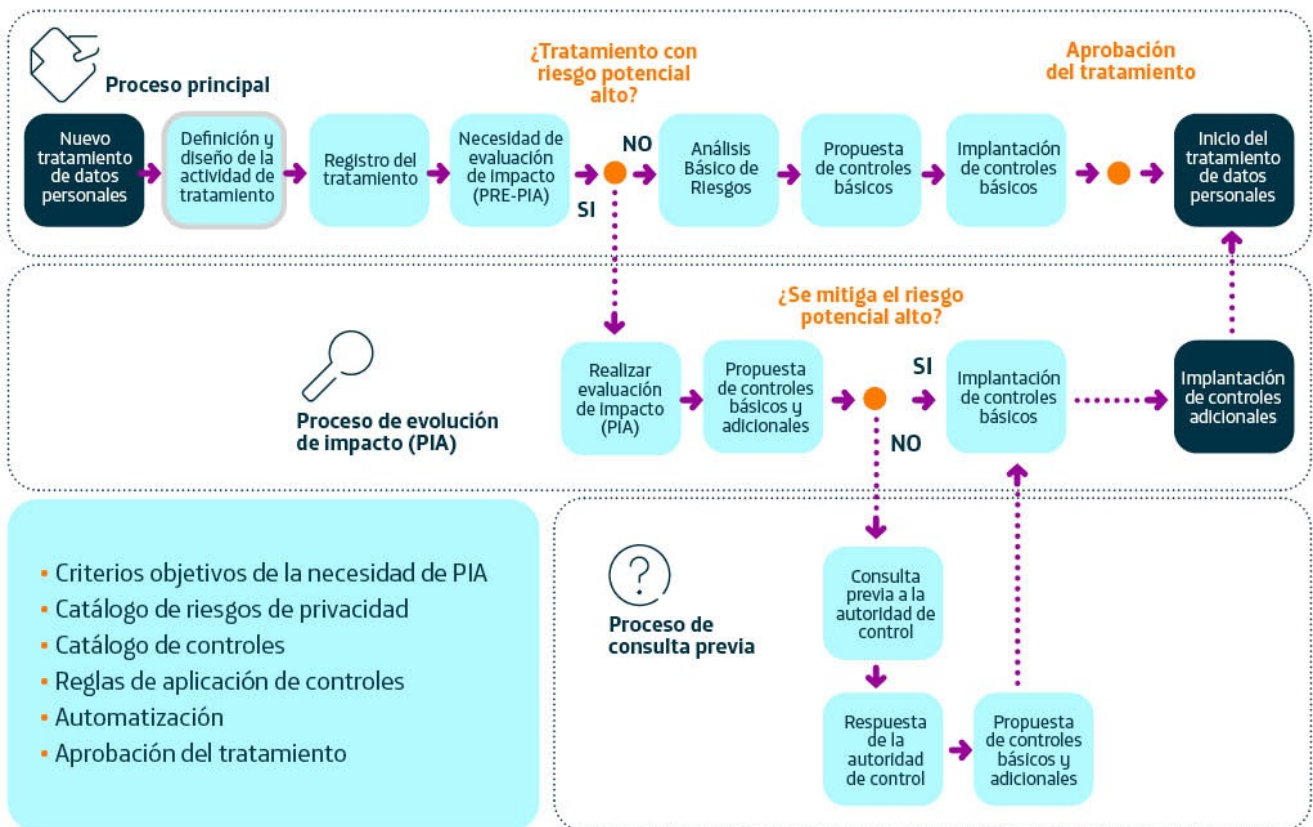
Utilizamos un enfoque orientado a la gestión del riesgo y de la responsabilidad proactiva (esto es, autoanálisis crítico y continuo de cada compañía en el cumplimiento de las

obligaciones que exige la normativa de protección de datos) para establecer estrategias que incorporen la privacidad a lo largo de todo el ciclo de vida del dato en las operaciones de tratamiento de cada producto o servicio: Recogida y obtención, Tratamiento, Ejercicio de derechos y Conservación y supresión.

La aplicación práctica de la privacidad desde el diseño a lo largo de todo el proceso supone tener en mente, siempre en la definición o evolución de cualquier producto o servicio del Grupo Telefónica, aspectos como (i) la licitud y definición de la base legitimadora del tratamiento, (ii) la garantía de que los datos están seguros y se cumplen las medidas de seguridad más adecuadas en función de los potenciales riesgos, (iii) la transparencia del mismo en relación con el interesado en las cláusulas y políticas de privacidad, (iv) la minimización de datos en el sentido de que éstos deben ser los estrictamente necesarios para los fines del tratamiento, (v) el compromiso con los derechos de los interesados y (vi) la limitación del plazo de conservación, entre otros.

El proceso de PbD que fue definido por la Oficina Global de Protección de Datos del Grupo Telefónica incluye, al menos, las actividades siguientes:

Proceso de Privacidad por Diseño



Marco de Privacidad Digital

En Telefónica se digitaliza el proceso del PbD a través del Marco de Privacidad Digital (*Digital Privacy Framework*) implementado en los sistemas y plataformas donde tienen lugar los tratamientos de datos, como por ejemplo 4º plataforma.

El *Digital Privacy Framework*, define el marco de estrategia global legal y de privacidad con respecto a GDPR y ePrivacy en productos y sistemas de plataformas de procesamiento de datos.

Mediante el *Digital Privacy Framework* se adaptan las pautas de privacidad a una realidad tecnológica al estandarizar y conceptualizar los requisitos funcionales y técnicos de la dinámica de los sistemas de privacidad, y aplicarlos de forma automática y digital en los tratamientos.

Esta digitalización se implementa desde el diseño y por defecto y nos habilita de forma natural el ecosistema de transparencia, haciendo posible construir un proceso de privacidad dinámica y automática entre el cliente y los sistemas que llevan a cabo los tratamientos, en cumplimiento con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR por sus siglas en inglés).

Durante el año 2021 se avanzará de forma significativa en la digitalización de los tratamientos en el ámbito ePrivacy y se dispondrá de la herramienta de anonimización de datos personales para añadir otra capa de robustez al *Digital Privacy Framework*.

Iniciativas de transparencia

Uno de los retos y elementos clave en la privacidad es garantizar la transparencia, siendo nuestro objetivo hacer la privacidad más humana y entendible, aplicando los principios de diseño centrado en las personas o *human-centered design*. En este sentido, en Telefónica hemos apostado por llevar la transparencia a la práctica incluyéndola como uno de los principios de la Política Global de Privacidad y desarrollando diferentes iniciativas que implementan este principio:

a. Centro de Privacidad Global

Punto de referencia público sobre nuestra política y procesos en materia de privacidad y seguridad globales. Ahí, nuestros grupos de interés pueden encontrar toda la información relevante de forma fácil y comprensible mediante recursos visuales y gráficos.

b. Centros de Privacidad y Seguridad de las operadoras

Durante el 2020 se han actualizado y creado nuevos centros locales de privacidad y seguridad ubicados en las webs comerciales de las operadoras del Grupo Telefónica. Para llevar a cabo este proyecto, primero realizamos un estudio para conocer la percepción de nuestros clientes sobre el uso de sus datos. Este estudio fue el resultado de las encuestas realizadas a nuestros clientes, con más de 600 entrevistas en cada uno de los ocho países objeto de este Informe. El objetivo es que tanto nuestros clientes como cualquier grupo de interés, puedan obtener información, de una manera

sencilla, digital y entendible, sobre el tratamiento de datos personales realizado por las operadoras y otra información relevante en materia de privacidad como son los canales y vías para el ejercicio de sus derechos, las medidas de seguridad y confidencialidad que son adoptadas para tratar sus datos o cuáles son los procesos de privacidad y seguridad que adoptamos desde el diseño. Estos centros también incluyen otra información relevante como, por ejemplo, conocer los términos y condiciones de privacidad aplicables en nuestros productos y servicios, los informes de transparencia, nuestros principios de Inteligencia Artificial, así como las cuestiones relativas a seguridad y la protección del menor que se aplican en cada caso en entornos digitales. Actualmente, los centros se encuentran disponibles o en proceso de lanzamiento en el 100% de las operadoras.

c. Informe de Transparencia de las Telecomunicaciones

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

Para cualquier requerimiento, seguimos un procedimiento estricto, recogido en el Reglamento, ante peticiones de autoridades competentes que garantiza al mismo tiempo el cumplimiento de nuestras obligaciones en materia de colaboración con dichas autoridades y la protección de los derechos fundamentales de los afectados, de acuerdo a lo recogido en nuestra sección de respeto a los derechos humanos.

En el 2020 se han registrado un total de 4.193.120 de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades competentes (Interceptación legal y acceso a metadatos). De estas solicitudes se han rechazado 36.598, lo que supone un 99% de solicitudes atendidas. El número de accesos/clientes afectados es de 6.025.744

Empoderamiento del cliente

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

Este año 2020 se ha lanzado el Centro de Transparencia en España, que ofrece el acceso a sus preferencias de privacidad para todos los clientes y la gestión de los datos recogidos en el Espacio de Datos Personales, que actualmente está disponible para un grupo de usuarios a través de la aplicación Mi Movistar (en el apartado Seguridad y Privacidad del Perfil de Usuario).

En el Centro de Transparencia, a través de la sección Permisos de Privacidad, los clientes pueden gestionar las bases legitimadoras relativas al uso de sus datos para determinados propósitos. Y desde la sección de Acceso y Descarga se ofrecen útiles visualizaciones de diferentes tipos de datos, con una experiencia amigable y respetando los

criterios de privacidad, con la opción de descargar un documento con mayor nivel de detalle de esos conjuntos de datos.

Nuestra intención es que el Centro de Transparencia esté disponible en todos los canales en el año 2021. Nuestros clientes podrán acceder a él desde el canal *online* movistar.es donde se ofrecerán ambas funcionalidades y también será accesible desde la televisión para los mismos grupos de clientes que disponen actualmente de estas funcionalidades.

La experiencia del Centro de Transparencia se ha diseñado centrada en el usuario, evitando emplear un lenguaje legal complejo, y explicando el propósito para el cual se tratan sus datos y la naturaleza de esos datos dentro de Telefónica, ofreciendo claridad, transparencia y reforzando la confianza.

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

Mecanismos de consulta y reclamación

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

a. Canal de Negocio Responsable: Contamos con un canal público en nuestra web donde todos nuestros grupos de interés pueden consultar o reclamar sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable. Durante 2020 se han tramitado, respondido o remediado, en su caso, 15 comunicaciones asociadas a privacidad y 0 a libertad de expresión.

b. Sistema de mediación voluntaria con AUTOCONTROL: Operativo desde enero de 2018 para dar

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

2.4.3. Seguridad

2.4.3.1. Estrategia

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

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

2.4.3.2. Gobernanza

Para lograr una protección eficaz de los activos del grupo Telefónica, incluyendo servicios y datos, y garantizar que se cuenta con los recursos y apoyo necesarios, es fundamental que el área de Seguridad tenga el respaldo de la Dirección de la Compañía y reporte al más alto nivel. El área de Seguridad se indexa en una sólida estructura organizativa que comienza en el Consejo de Administración a través de sus Comisiones de Sostenibilidad y Calidad y de Auditoría y Control, hasta las estructuras de seguridad en las operaciones locales.

Gobernanza de seguridad



El máximo responsable del área global de Seguridad Global e Inteligencia en Telefónica es el Director Global de Seguridad e Inteligencia y tiene delegada por el Consejo de Administración de la Compañía la autoridad y la responsabilidad de establecer la estrategia global de seguridad e Inteligencia, así como de liderar el marco normativo de seguridad e Inteligencia y guiar y gobernar las iniciativas globales de seguridad e Inteligencia.

El Director Global de Seguridad e Inteligencia reporta al Consejo de Administración de la Compañía a través de la Comisión de Auditoría y de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

En cada empresa del grupo Telefónica existe un responsable local de seguridad, propuesto por el director global de Seguridad e Inteligencia.

Desde el punto de vista del Gobierno y Coordinación, se establece el Comité Global de Seguridad presidido por el director global de Seguridad e Inteligencia, y en el que participan los responsables corporativos de diferentes áreas de la Compañía (Cumplimiento, Auditoría, Legal, Tecnología y

Operaciones, Personas, Sostenibilidad, etc.), además de los responsables locales de Seguridad. También existen subcomités de Seguridad locales presididos por los responsables locales de Seguridad, que colaboran en la definición de las iniciativas estratégicas y directrices globales y las implantan en cada empresa del grupo Telefónica.

Además, el área global de Seguridad e Inteligencia promueve e impulsa el Comité Global de Seguridad Digital en el que participan varios miembros del Comité Ejecutivo de la Compañía.

Adicionalmente, Telefónica cuenta con un Consejo Asesor de Seguridad integrado por figuras relevantes externas a la Compañía en el ámbito amplio de la seguridad e Inteligencia, con el objetivo de asesorar con las mejores prácticas de la industria y aportar su opinión a los ejes estratégicos de la Compañía en materia de seguridad e Inteligencia.

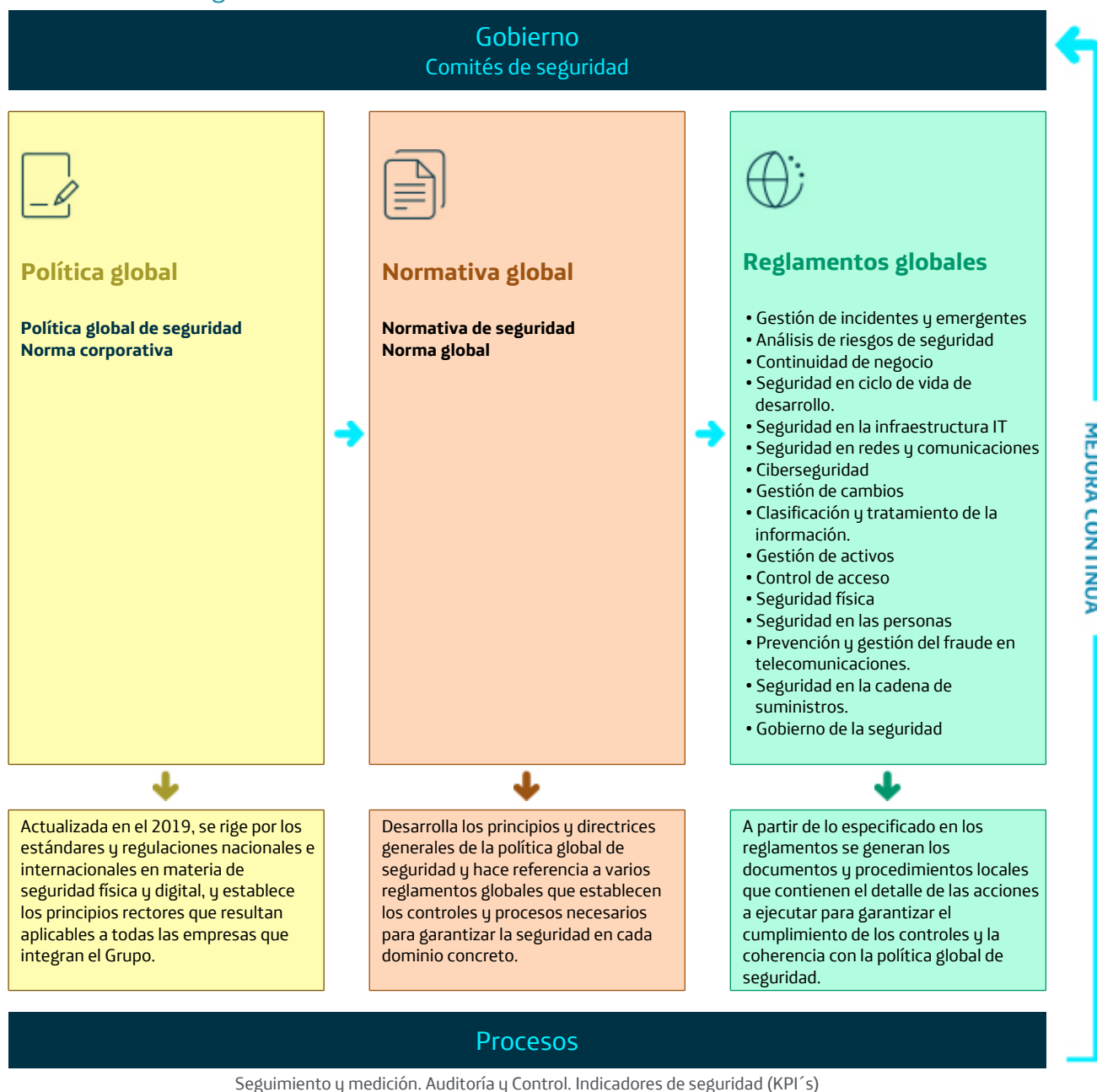
2.4.3.3. Políticas y procesos

El ciclo de vida de seguridad tiene como objetivo la protección corporativa frente a potenciales daños, protegiendo personas y bienes, y garantizando la

confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la Compañía, incluyendo servicios y datos. Para alcanzar estos objetivos impulsamos y actualizamos diferentes políticas y procesos en materia de seguridad para adecuarlas a los cambios de contexto y a los nuevos riesgos identificados. Este grupo de procesos se engloba en un sistema de gestión de seguridad compatible con marcos de referencia y estándares internacionales, en el que se integra

un ciclo de mejora continua. Asimismo, y siguiendo el proceso de mejora continua, las políticas y procesos se adaptan en función del seguimiento y medición que se hace sobre las actividades y procesos del ciclo de vida de seguridad.

Normativas de seguridad



Nuestro marco de controles de seguridad se formaliza en certificaciones oficiales, como por ejemplo ISO27000 o PCI-DSS, en aquellos casos en los que es eficiente o necesario para procesos de relación con clientes y cumplimiento

normativo, y podemos requerir a nuestros proveedores de servicios TI que tengan sistemas de gestión de seguridad certificados o informes ISAE 3402 o similares.

2.4.3.4. Líneas de actuación

La seguridad es uno de los pilares sobre los que se construye la organización global del Grupo Telefónica. Se entiende como un concepto integral que tiene por finalidad preservar sus activos y proteger sus intereses y objetivos estratégicos, garantizando, por una parte, su integridad y sustrayéndolos, por otra, a potenciales amenazas que pudieran dañar su valor, afectar a su confidencialidad, mermar su eficacia o afectar a su operatividad y disponibilidad.

La seguridad integral engloba, por lo demás, no solo la seguridad física y operativa (de personas y bienes) sino también la seguridad de la información, la ciberseguridad, la seguridad de las tecnologías de la información, la seguridad de la red, la continuidad de negocio, la prevención del fraude, así como cualquier otro ámbito o función relevante cuyo objetivo sea la protección corporativa frente a potenciales daños, sean cuales fueren, o eventuales pérdidas.

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

El Plan Estratégico Global de Seguridad de la Compañía, revisado y aprobado por el Comité global de Seguridad el 26 de noviembre de 2020, persigue la integración de la política de seguridad en el marco más amplio de la estrategia de Telefónica, e identifica y prioriza las principales líneas de actuación y de los recursos asociados; por ejemplo, la Seguridad por Diseño (SbD) y la seguridad en la cadena de suministro. A lo largo del 2020 se han revisado y reforzado las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo, debido a la situación provocada por la evolución del COVID-19.

Las principales líneas de acción de Telefónica en esta materia son las siguientes:

- Seguridad digital o ciberseguridad
- Seguridad física u operativa
- Seguridad por Diseño
- Seguridad en la cadena de suministro

Seguridad digital o ciberseguridad

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

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

a. Ciberinteligencia y gestión de incidentes

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

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

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

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

Contamos con una red de Centros de Respuesta a Incidentes (CSIRT), a nivel global, que trabajan de forma coordinada para conocer y analizar los riesgos de las potenciales ciberamenazas; monitorizar las vulnerabilidades graves existentes en los activos tecnológicos más críticos; establecer las relaciones con otros CSIRTs/CERTs nacionales e internacionales, tanto del sector público como del privado; detectar los potenciales incidentes de seguridad que están afectando a los activos tecnológicos de la organización y responder y gestionar los incidentes de seguridad que afectan a la organización.

Durante 2020 se ha gestionado 1 único incidente de seguridad con impacto alto. Consideramos que son de impacto alto aquellos incidentes que cumplen con unos criterios determinados a nivel global (por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios, o repercusión mediática). En el incidente mencionado no hubo fuga de datos de clientes y se siguieron los protocolos existentes de respuesta.

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

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

Contamos con un buzón público, a nivel global y a disposición de cualquier usuario, con el fin de reportar alguna vulnerabilidad o amenaza que pudiera afectar a la infraestructura tecnológica de Telefónica. Este buzón se encuentra en el Centro de Privacidad Global/Seguridad. Asimismo, se dispone de buzones equivalentes a nivel local en cada una de nuestras geografías.

Durante el período 2015-2020 y hasta la fecha, la Compañía dispone de diversos programas de seguros, de forma que se mitigue el impacto en el balance derivado de la materialización de un gran número de riesgos. En particular, existe una cobertura para ciberriesgos que ocasionen una pérdida de ingresos, pérdida de clientes, costes extra o gastos de recuperación de activos digitales, entre otros, y una cobertura de Errores y Omisiones Tecnológicos para el caso de reclamaciones por perjuicios ocasionados a clientes y terceros en general. Los límites actualmente contratados a nivel global son:

- Seguro ciberriesgos: 100.000.000 euros.
- Seguro errores y omisiones tecnológicos: 300.000.000 euros.

b. Seguridad en la red

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

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

Cabe además destacar la importancia de la evolución a 5G y el posicionamiento de la Compañía en contribuir activamente a que las nuevas redes sean tanto o más seguras que las precedentes. Los desarrollos tecnológicos de la Compañía en este ámbito, como por ejemplo la evolución de nuestra plataforma de virtualización de la red, UNICA NEXT, la

segmentación por servicios (*network split*), o las nuevas tecnologías de acceso radio están considerando la seguridad por diseño.

Seguridad física y operativa

En el ámbito de la seguridad operativa, la Compañía invierte un esfuerzo continuado en la mejora de sus capacidades para la protección física de infraestructuras y activos. Con este fin se siguen desarrollando varios programas, entre los que podemos destacar:

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

Seguridad por Diseño

La seguridad se contempla desde las fases más tempranas en todos los ámbitos de la actividad para garantizar que la seguridad sea parte integral de todo el ciclo de vida de la tecnología. Este enfoque, basado en el proceso de análisis y gestión de riesgos y el desarrollo de tecnologías propias y que apuesta por la innovación y la tecnología nacional, la concienciación de empleados y los requisitos de seguridad exigidos a nuestra cadena de suministro, se efectúa en los siguientes ámbitos:

- Diseño de sistemas seguros: se consideran los requisitos de seguridad desde la fase de diseño de aplicaciones y sistemas, incorporando controles frente a vulnerabilidades conocidas y garantizando que no existen debilidades de seguridad en origen. Como resultado de esto se obtienen sistemas y aplicaciones más resistentes a ataques maliciosos.
- Los órganos de gobierno reciben información consolidada de seguimiento y control para análisis. En base a ese análisis se determinan las acciones preventivas a incorporar en el plan estratégico, considerando la seguridad por defecto y desde la fase del diseño, y revisando a su vez los aspectos necesarios en la Política y marco normativo global de seguridad para tener en cuenta las consideraciones oportunas.

Seguridad en la cadena de suministro

Desde hace unos años, el establecimiento de una línea base de cumplimiento en cuanto a los requisitos de seguridad para nuestros proveedores, y la identificación de los riesgos asociados a la prestación de un servicio/producto, han sido una prioridad para el Grupo Telefónica. Es por ello que, durante el año 2020, se ha continuado apoyando y

evolucionando en la implantación de la iniciativa de seguridad en la cadena de suministro.

Este año ha sido esencial en esta transformación gracias a la creación de una herramienta —denominada 3PS+—, que permite digitalizar todo el proceso de gestión de los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida de los

proveedores. Esta herramienta es una aplicación que permite al usuario disponer de toda la información relacionada con los aspectos de seguridad de un proceso de compra antes de la contratación, y de sus proveedores, durante y después de la prestación. Sus principales características son las siguientes:

Proceso de seguridad en la cadena de suministro



- **Antes de la contratación**, la aplicación permite al usuario generar los requisitos de seguridad para nuevos procesos de compras con los que se puede interactuar, por ejemplo, generando y modelando los requisitos de seguridad; cargando las respuestas dadas por los proveedores; obteniendo valoraciones objetivas sobre el nivel de cumplimiento, etc.
- **Durante la prestación del servicio**, el usuario tiene la posibilidad de monitorizar los aspectos de seguridad relacionados con el servicio. Para ello el sistema genera alertas en función de la fecha de inicio del servicio y del período de monitorización seleccionado, y permite al usuario registrar información relevante que pueda suponer un riesgo para los activos de Telefónica.
- **Al finalizar la prestación del servicio**, el usuario puede controlar cómo se ejecuta la salida del proveedor, y mitigar e incluso evitar los riesgos de seguridad más comunes en la finalización de los servicios: no bloqueo de accesos físicos y lógicos, no revisión de VPNs/puertos/sistemas usados para los servicios, etc.

Todos los empleados del Grupo Telefónica a nivel global tienen acceso a esta herramienta que simplifica y facilita, no sólo la obtención de unos requisitos de seguridad, sino el conocimiento y la gestión de los riesgos que supone la prestación de un servicio/producto por parte de un proveedor.

2.4.3.5. Continuidad de negocio y gestión de crisis

Estrategia

La función de continuidad de negocio integra diversas actividades y procesos orientados a mejorar la resiliencia de la Compañía en todas sus vertientes.

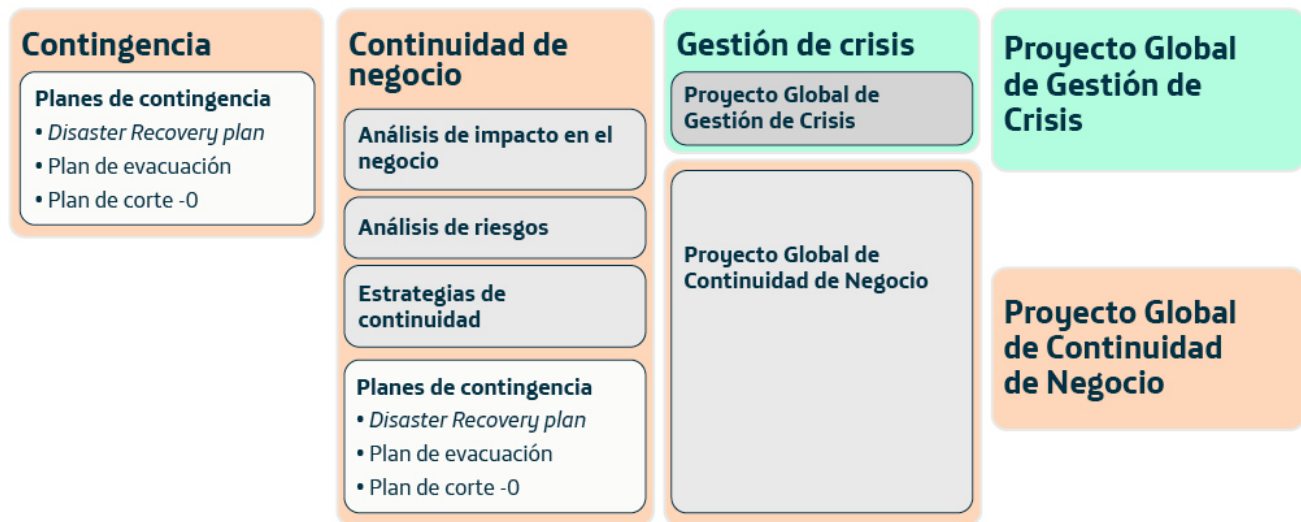
Nuestra prioridad como compañía es garantizar, en este ámbito, y ante la ocurrencia de una crisis, lo siguiente:

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

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

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

Plan global de gestión de crisis



La estrategia de la Compañía ha evolucionado en los últimos años, de un modelo distribuido a un modelo global, lo que ha significado fortalecer los siguientes aspectos:

- **Visión estratégica:** Las amenazas globales a las que se enfrenta la Compañía requieren de acciones globales. Disponer de una visión estratégica de la continuidad de negocio en la Compañía, permite tomar decisiones globales que redundan en mayor resiliencia.
- **Eficacia en la gestión de crisis:** Disponiendo de un modelo de gestión de crisis probado, común a toda la Compañía, tanto en sus definiciones como en la ejecución de sus procedimientos.
- **Coordinación y colaboración:** El modelo organizativo garantiza, alinea y promueve el desarrollo homogéneo de la continuidad de negocio en las diversas unidades de negocio.
- **Estandarización de la medición:** De tal forma que permite medir, sin sesgos, diversos indicadores que nos muestran el grado de madurez desde el punto de vista de la continuidad de negocio, y el nivel de resiliencia de la Compañía. Además nos permite marcar objetivos SMART a medio y largo plazo.

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

La Compañía dispone de un plan de gestión de crisis compuesto por un proyecto global de gestión de crisis y un proyecto global de continuidad de negocio. Todo lo anterior se basa en estándares internacionales como la ISO 22301 de gestión de continuidad de negocio y la ISO 22320 de gestión de emergencias.

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

Anualmente se realizan al menos 2 simulacros globales, uno para chequear mecanismos de continuidad de negocio y otro simulando un escenario de crisis, salvo que en ese periodo se haya tenido ocasión de comprobar la efectividad o identificar oportunidades de mejora debido a situaciones reales de continuidad o de gestión de crisis.

Modelo de gobierno

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

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

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

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

La continuidad de negocio en el Grupo Telefónica ha evolucionado desde un modelo distribuido en las diferentes unidades de negocio que lo componen, hacia un modelo global mediante la creación de una Oficina Global de Continuidad de Negocio (OGCN) que coordina las diferentes Oficinas Locales de Continuidad de Negocio (OLCN).

La Oficina Global de Continuidad de Negocio es, además, el vehículo que traslada las distintas decisiones estratégicas definidas por el comité global de continuidad de negocio, a las unidades de negocio del Grupo Telefónica.

Con periodicidad anual, cada una de las Oficinas Locales de Continuidad de Negocio, bajo el prisma del proyecto global de Continuidad de Negocio, genera su Plan de Trabajo (*Statement Of Work, SOW*). Este SOW representa la planificación de los trabajos y tareas de Continuidad de Negocio, que se abordarán en los siguientes doce meses.

Las Oficinas Locales de Continuidad de Negocio también disponen de un análisis de impacto al negocio (BIA), que identifica los procesos o servicios más relevantes en relación con su tolerancia a la indisponibilidad y el impacto al negocio.

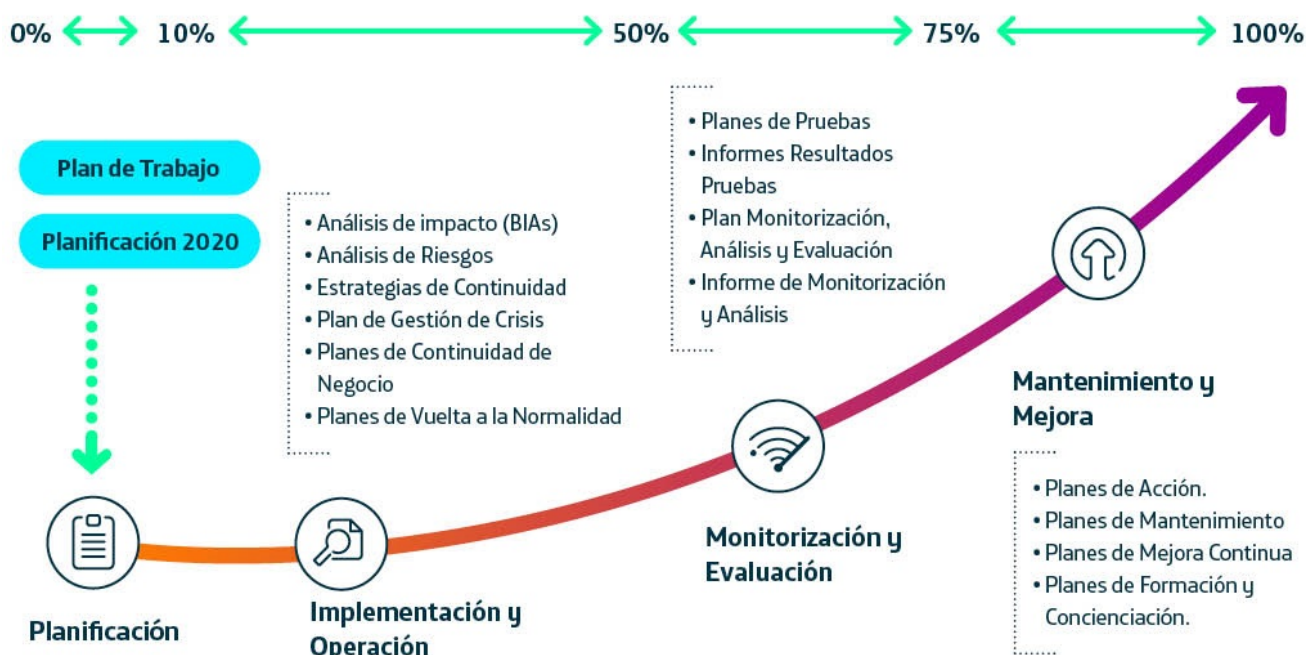
El listado de procesos, junto con su nivel de relevancia, se tendrá en cuenta para la decisión que cada Oficina Local tomará en cuanto al alcance objetivo.

Madurez de la continuidad de negocio en el Grupo Telefónica

El Grupo Telefónica tiene establecido un modelo de madurez de la continuidad de negocio basado en cuatro niveles y alineado con el estándar establecido por la ISO 22301. Los cuatro niveles son:

1. **Planificación:** engloba la elaboración de un *Statement of Work (SoW)* que detalla el alcance de la continuidad de negocio y una planificación de las actividades a acometer en el año correspondiente.
2. **Implementación y operación:** contiene el conjunto de entregables destinados a establecer y documentar los diferentes mecanismos de continuidad de negocio existentes: análisis de impacto (BIAs), análisis de riesgos, planes de continuidad, planes de vuelta a la normalidad, etc.
3. **Monitorización y evaluación:** evalúa la eficacia de los mecanismos de continuidad de negocio establecidos sometiéndolos a pruebas en escenarios realistas y acotados. Se dispone de indicadores para evaluar el desempeño, el nivel de madurez e implantación del proyecto global de continuidad de negocio.
4. **Mantenimiento y mejora:** aúna tanto las lecciones aprendidas y oportunidades de mejora obtenidas tras las pruebas de Continuidad de Negocio como las iniciativas de mejora que surjan en las planificaciones anuales.

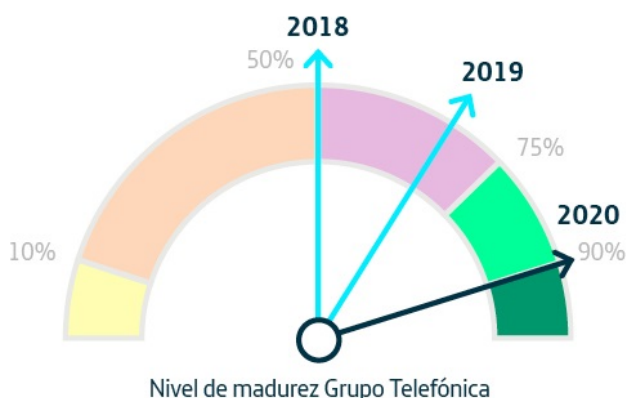
Modelo de grado de madurez de la continuidad de negocio



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

Durante los últimos años, la evolución del nivel de madurez del Grupo Telefónica nos ha permitido alcanzar el nivel de optimizado, lo que implica que se han establecido, probado y obtenido lecciones aprendidas sobre los mecanismos de continuidad de negocio definidos:

Evolución del grado de madurez



Gestión de crisis

El Proyecto global de gestión de crisis en el Grupo Telefónica se estructura en base a cuatro capas diferenciadas.

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

Capas de la Gestión de Crisis

	Crisis <ul style="list-style-type: none"> • Definición • Clasificación (Local, Regional, Global) • Estrategia general
	Comité de crisis <ul style="list-style-type: none"> • Presidente • Miembros y mesas • Medios y canales
	Procedimientos <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de actuación ante crisis • Simulacros/Planes de continuidad de negocio • Planes de comunicación
	Arquitectura <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de alerta • Sistema de comunicación segura • Sistema de soporte al comité de crisis

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

Como parte del modelado se describen tres tipos de crisis:

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

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

El rol principal en la gestión de crisis lo representan los miembros del Comité de Crisis, ya sea en el global o en los locales. Existe una diferenciación entre miembros fijos que participan en cualquier activación, miembros *ad hoc* que participan dependiendo de la tipología de la crisis, y mesas de trabajo o de apoyo a dichos miembros.

El Proyecto Global de Gestión de Crisis permite al Grupo Telefónica:

- Acelerar el proceso de toma de decisiones.
- Permitir un modelo de gestión unificada de la crisis.
- Centralizar la recepción de información.
- Actuar como figura táctica y de toma de decisiones unificada.

- Decidir cómo actuar en base al escenario de crisis que se afronte, y apoyándose en los aspectos de continuidad de negocio trabajados con anterioridad, evitar tomar decisiones 'en caliente'.
- Trasladar, de forma fiable, la información sobre lo acontecido a los clientes, estamentos, organismos o cualquier otro *stakeholder*.

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

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

COVID

Durante la situación excepcional generada por el COVID-19, las oficinas de Continuidad de Negocio han continuado con su labor de identificar los procesos más relevantes, tanto para garantizar que son lo suficientemente robustos como para garantizar la resiliencia de la Compañía.

Como consecuencia de la pandemia, han sido activados de forma satisfactoria tanto el proceso de gestión de crisis como los medios disponibles, logrando mantener

en todo momento los niveles de servicio acordados con los clientes y adaptando la capacidad de la red a los cambios en la demanda. Este escenario ha permitido la aplicación práctica del proyecto global de gestión de crisis en todas las Unidades de Negocio del Grupo Telefónica, fortaleciendo el modelo de gestión común, la homogeneización de la arquitectura que soporta esta función, la digitalización de los procesos de alerta de crisis y la formación y concienciación del personal crítico.

La pandemia del COVID-19, sufrida en toda la huella del Grupo Telefónica, nos ha llevado a un trabajo incesante de coordinación, gestión y toma de decisiones. Todas las áreas relacionadas con la continuidad de negocio y la gestión de crisis en el Grupo Telefónica han demostrado su preparación para afrontar una situación tan excepcional como la vivida.

Más del 90% de los empleados actuando en modalidad de teletrabajo sin incidencias reseñables, más de 80 comités de crisis y simulacros a nivel regional y global, centenares de reuniones incluyendo comités de crisis y simulacros a nivel local —con frecuencia adaptada a la situación—, un altísimo nivel de coordinación entre las distintas áreas y unidades de negocio, entre otros, sitúan al Grupo Telefónica en un grado de madurez muy alto en relación a la capacidad de reacción ante eventos críticos.

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

A continuación detallamos los cuatro eventos tratados en el comité de crisis, adicionales a la pandemia (global):

Eventos tratados en el Comité de Crisis

CHILE (LOCAL) Febrero de 2020

Crisis Robo de Cable (Afectación a Servicios VOZ+INTERNET)

Tipo de crisis Robo de cable

Impacto Se genera una creciente ola de robos de cables impactando la red de cobre y dejando a 573 puntos de cable afectados a nivel nacional, con más de 45 mil clientes sin sus servicios (Voz+Internet). La principal afectación fue en la región metropolitana, sin embargo, los daños se focalizan en 5 regiones del centro Sur de Chile: Metropolitana RM, Valparaíso V, O'Higgins VI, La Araucanía VIII y Los Lagos X. Hubo impacto económico, reputacional y regulatorio. No hubo ningún tipo de afectación en las personas.

Actuaciones Se activó comité de crisis el 14 de febrero del 2020. Este comité se compone por un equipo multidisciplinario de las áreas de Call Center, Atención Técnica de Clientes (ATC), Infraestructura de red, Calidad y experiencia cliente, segmento empresas y seguridad. Al inicio de la activación había un total de 573 puntos de cables afectados con un impacto en 45.576 clientes para sus servicios de voz (STB) e Internet (ADSL- VDSL). Se realizaron mesas de trabajo diarias donde se detectaron, analizaron y ejecutaron planes de acción para mitigar el robo de cables en las regiones antes señaladas. Tras las mejoras obtenidas con las iniciativas implementadas en diferentes etapas del proceso se solicita la finalización de la crisis de fallas masivas por robo de cable el día 31/08/2020, debido a la disminución de los clientes afectados.

PERÚ (LOCAL) Junio de 2020

Crisis	Incendio en local Chiclayo – Departamento Lambayeque
Tipo de crisis	Incendio
Impacto	La principal prioridad fue la de recuperar los servicios domiciliarios (telefonía, internet y tv) y móviles debido al impacto de la afectación y los del estado (salud, policía, entre otros). La red fija estuvo afectada en un 47%, internet en un 50% y el servicio móvil en un 47%. El servicio empresarial tendría nivel de importancia 2 debido a que el incidente ocurrió un sábado y por decreto del gobierno peruano, los días de fin de semana cerraban los comercios por efectos de la pandemia del COVID-19. Se realizaron labores de re-enrutamiento de las comunicaciones por los nodos de Piura y Trujillo. Se comunicó de manera oportuna al ente regulador y autoridades, y así no incurrir en penalidades.
Actuaciones	Con la restauración del suministro eléctrico, los servicios se estandarizaron a las 12:30.

BRASIL (LOCAL) Septiembre de 2020

Crisis	Indisponibilidad de servicios de Voz y Recarga por fallo eléctrico en Datacenter
Tipo de crisis	Fallo de suministro eléctrico
Impacto	Indisponibilidad de servicios de voz y recarga para el 50% de la base de clientes de prepago y control de las siguientes unidades de la federación: a. PR (Paraná – códigos de área 41 ao 46), b. RS (Rio Grande do Sul – códigos de área 51 ao 55), c. SC (Santa Catarina – códigos de área 47 y 48) y d. SP (São Paulo – códigos de área, 13 y 16).
Actuaciones	Según se fue intensificando la reacción de los manifestantes, se convocó el comité de crisis para tomar las decisiones oportunas y comunicar a todos los empleados la autorización de teletrabajo. Además, se dieron indicaciones para proteger la seguridad física de los trabajadores.

COLOMBIA (LOCAL) Noviembre de 2020

Crisis	Huracán IOTA
Tipo de crisis	Indisponibilidad de infraestructura – desastre natural
Impacto	El 16 de Noviembre de 2020 el huracán IOTA de categoría 5, hizo paso por encima del territorio del Archipiélago, generando mayor impacto sobre la Isla de Providencia en la cual dejó devastado el 98% de la infraestructura de la misma. En la Isla de San Andrés también presentaron fuertes impactos a la infraestructura, aunque de menor nivel. En las islas se tenían 28 estaciones de red móvil, 6.123 clientes de Voz fija y 1.327 clientes de Banda Ancha. Tras el huracán el impacto en la Isla de San Andrés fue del 65% del servicio móvil, 5% de Voz, 18% BA. La isla de Providencia quedó 100% afectada e incomunicada.
Actuaciones	Desde el 14 de noviembre, alertados por los pronósticos del huracán, se activó el plan de contingencia del servicio de redes con el fin de desplegar medidas preparatorias para responder en el menor tiempo posible a los impactos que se pudieran presentar. De tal manera, con apoyo de diferentes entidades se logró hacer llegar personal y recursos para dar inicio de las recuperaciones. Para San Andrés, al tercer día, se logró la recuperación de la mayoría de los servicios de la isla, aunque debido al daño de un gran porcentaje de la radiobase 2G se comenzó a trabajar en un plan de modernización de los servicios móviles de la isla con la implementación, a 31 de diciembre, de 10 nuevas radiobases LTE. Para el caso de Providencia, Telefónica fue el primer operador en lograr restablecer las comunicaciones el domingo 22 de noviembre a las 7:00 PM. Posteriormente continuamos con la recuperación de la cobertura en la isla con otros cuatro sitios donde se desplegaron soluciones temporales 3G.

2.4.3.6. Servicios de seguridad

A finales de 2019 se creó la nueva división Telefónica Tech, que engloba los negocios tecnológicos de Ciberseguridad, Cloud e IOT/Big Data. De esta manera, en Telefónica Tech aglutinamos los negocios con alto potencial de crecimiento, aprovechando el conocimiento interno de tecnologías, redes, sistemas y procesos digitales, lo que permite generar oportunidades de negocio y redondear nuestra oferta de servicios digitales a nuestros clientes.

ElevenPaths es la unidad de Ciberseguridad de Telefónica. Nos encargamos de hacer la seguridad más humana y generar en las personas la confianza y tranquilidad que necesitan.

En 2020, ElevenPaths alcanzó los 448 mill de euros de facturación.0

En un mundo en el que las ciberamenazas son inevitables, como proveedores de servicios de seguridad gestionada inteligente cubrimos todas las fases de una amenaza: preparación, prevención, detección, respuesta y recuperación para disminuir los ataques, proteger los activos y servicios digitales y así garantizar la ciberresiliencia de nuestros clientes y su negocio. Nos adelantamos a los ataques más sofisticados y frecuentes.

Por eso, necesitamos ser cada vez más receptivos a las medidas de ciberseguridad y redefinir nuestra estrategia hacia la ciberresiliencia. Con este objetivo dedicamos toda nuestra experiencia y esfuerzo a la creación de productos innovadores en ciberseguridad con el fin de estar siempre por

delante de los atacantes que se han convertido en una amenaza creciente en nuestra vida digital.

Desde la creación de ElevenPaths hemos combinado el desarrollo de tecnologías innovadoras, patentadas con las tecnologías de los principales actores del mercado (*partners*), para proporcionar soluciones únicas que permiten estar preparado y responder ante cualquier tipo de ataque.

Los servicios de ciberseguridad globales están diseñados para mejorar continuamente la eficacia de la infraestructura de seguridad. Por ello:

- Trabajamos para desarrollar nuevos servicios y capacidades de seguridad que ayuden a proteger los negocios y a las personas de las amenazas y vulnerabilidades, presentes en los entornos en los que operan.
- Colaboramos e intercambiamos información sobre amenazas en tiempo real con los principales organismos y entidades como la Comisión Europea, *Cyber Threat Alliance* (CTA), ECSO, EURPOL e INCIBE.
- Gestionamos más de cinco millones de *Endpoints* y monitorizamos más de 16.500 dispositivos con un SOC global integrado que opera desde 11 localizaciones distribuidas por Europa y América. Gracias a nuestras plataformas inteligentes y automatizadas, podemos actuar de forma eficiente. Los SOCs de Telefónica se han visto reforzados con la firma de la mayor alianza mundial de seguridad de telecomunicaciones junto a Etisalat, Singtel y Softbank, que nos permite posicionarnos con una completa cartera de servicios. Tenemos personas expertas dispuestas a ayudar a nuestros clientes ante los nuevos retos digitales en un mundo de incertidumbre.
- Contamos con seis centros de Innovación y Desarrollo repartidos por España, Buenos Aires y Miami, desde donde nace la tecnología desarrollada internamente por ElevenPaths.
- Creamos Telefónica Tech Ventures en 2020, el vehículo de inversión en *startups* y empresas con foco en ciberseguridad, impulsado por ElevenPaths y Telefónica Innovation Ventures. Su objetivo es detectar la innovación disruptiva en ciberseguridad, especialmente en los ámbitos de *Threat Intelligence*, seguridad cloud, protección de datos e Inteligencia Artificial aplicada a la ciberseguridad.
- Hemos invertido, también en 2020, en compañías internacionales consolidadas como Nozomi Networks y también en *startups* españolas como Alias Robotics.

Gracias a estas colaboraciones, alianzas y a nuestra propia experiencia, ElevenPaths está presente en toda la cadena de valor de la seguridad y cuenta con un *portfolio* de soluciones de seguridad integral para el mundo de Internet de las Cosas (IoT), soluciones de *cloud security*, identidad y privacidad, antifraude, ciberseguridad industrial, movilidad segura, exposición digital, gestión del riesgo y cumplimiento

normativo. Todo este esfuerzo nos ha valido el reconocimiento de los mejores analistas de la industria en este campo.

2.4.4. Inteligencia Artificial

La Inteligencia Artificial (IA) y el *Big Data* están en auge. Pueden aplicarse a ámbitos tan diversos como las recomendaciones de contenido, los chatbots, el reconocimiento de imágenes, la traducción automática, la detección de fraudes, los diagnósticos médicos, los vehículos autónomos, el ámbito jurídico, la educación, el transporte y la logística, por nombrar solo algunos. No solo se utilizan en los negocios, sino también para fines sociales como un mejor entendimiento y reducción de los efectos del cambio climático, los desastres naturales, las pandemias y la migración.

Sin embargo, recientemente se ha expresado una preocupación por el uso de la IA, en particular en relación con la posible discriminación, la falta de interpretabilidad de las conclusiones algorítmicas y la falta de transparencia de los datos personales utilizados. Para hacer frente a esos posibles problemas, Telefónica publicó sus Principios de IA en octubre de 2018 y desde entonces ha trabajado en su implementación a través del siguiente enfoque:

- Un *modelo estratégico (estrategia)*: la visión estratégica sobre cómo los Principios de IA encajan con los valores y objetivos de la Compañía.
- Un *modelo organizativo (gobernanza)* que define los roles necesarios y las relaciones entre ellos, de acuerdo con la estructura corporativa, para implementar los Principios de IA.
- Un *modelo operativo (líneas de acción)* que define los principales procedimientos junto con las funciones de los responsables encargados de las tareas a realizar.

2.4.4.1. Estrategia

Telefónica tiene un compromiso firme con los derechos humanos, tal y como se indica en los Principios de Negocio Responsable y la Política de Derechos Humanos. La tecnología debe contribuir a crear una sociedad más inclusiva y ofrecer mejores oportunidades para todos, y la IA puede contribuir a estos objetivos. Con el fin de guiar a la empresa en su aplicación de la IA y el *Big Data* en todas las líneas de negocio, el Comité Ejecutivo adoptó nuestros Principios de IA en octubre de 2018. A través de estos principios nos comprometemos a diseñar, desarrollar y usar la Inteligencia Artificial, 1) de forma justa y no discriminatoria, 2) de manera transparente y explicable, 3) con las personas como prioridad, 4) con privacidad y seguridad desde el diseño y 5) con proveedores y socios que se comprometan con estas u otras normas éticas similares en materia de Inteligencia Artificial.

Nuestros principios de Inteligencia Artificial



2.4.4.2. Gobernanza

Estamos implementando una IA responsable a través de un modelo organizativo y de relación que define qué departamentos de la empresa se ven involucrados, cuáles son sus funciones y cómo se relacionan entre sí para alcanzar un uso responsable de la IA.

Promovemos un enfoque de autorresponsabilidad con un modelo de escalado a demanda. Existe un proceso de escalabilidad de tres pasos que se ilustra en el siguiente gráfico.

Implementación de los Principios de IA



Los jefes/desarrolladores de producto que compran, desarrollan o utilizan IA, deben realizar una simple autoevaluación desde el diseño del producto/servicio que están desarrollando mediante un cuestionario *online*. Esta autoevaluación trata explícitamente los posibles riesgos que puede haber para los derechos humanos relacionados con el uso de la Inteligencia Artificial. Esta autoevaluación se integra en un modelo de gobernanza de tres niveles apoyado por una comunidad de expertos más amplia. Si un jefe/desarrollador de producto (nivel 1) tiene dudas sobre un posible impacto adverso de un determinado producto o servicio una vez completada la autoevaluación, se le plantearán estas dudas automáticamente a un grupo de expertos multidisciplinar de la Compañía (nivel 2), que junto con el jefe/desarrollador de producto, intentarán resolver el problema. En caso de que sea un riesgo potencial para los derechos humanos y/o la reputación de la empresa, el asunto se elevará a la Oficina de Negocio Responsable, que reúne a todos los directores de departamentos relevantes a nivel global (nivel 3).

2.4.4.3. Líneas de Acción

El modelo operativo describe los procedimientos para implementar el enfoque de IA responsable en el día a día de la empresa. Integrada dentro de una visión más amplia de Diseño Responsable, incluye una metodología llamada 'Uso responsable de la IA' inspirada en metodologías ya existentes en privacidad y seguridad por diseño. El modelo operativo consiste, entre otras cosas, en:

- Actividades de formación y concienciación: Telefónica ha desarrollado unos cursos relacionados con la IA y la ética que son accesibles a todos los empleados a través de los portales corporativos habilitados y en tres idiomas (español, inglés y portugués).
- El cuestionario de autoevaluación *online*, donde cada principio de la IA se pone en práctica a través de una serie de preguntas para responder y una serie de recomendaciones. El cuestionario está disponible *online* en español e inglés y se integra dentro de la iniciativa global Diseño Responsable del grupo Telefónica.
- Un conjunto de herramientas técnicas que ayudan a responder a las preguntas. Dado que algunas de las preguntas del cuestionario son imposibles de responder sin herramientas específicas, nuestra metodología incluye tanto herramientas internas como externas (en su mayoría de código abierto).

[Ir al capítulo de Cliente](#)

2.4.5. Uso responsable de la Tecnología

2.4.5.1. Estrategia

La vida de nuestros hijos ya es una vida digital. En el momento en el que seamos capaces de asumir esto, seremos capaces de integrar y adaptar las pautas educativas de siempre a un ecosistema en el que lo analógico ha perdido la hegemonía. No se trata de inventar nada nuevo, sino de seguir educando en valores, de acompañar y dar ejemplo, de generar espacios de diálogo y de ir descubriendo de manera conjunta las ventajas y desventajas derivadas del uso que hacemos de la tecnología. De aprender que hay momentos para conectarse a la Red y momentos para conectar con los demás.

Precisamente por esto, y porque en Telefónica estamos convencidos de que son las personas las que dan sentido a la tecnología y no al revés, hemos definido una estrategia global basada en la promoción del uso responsable e inteligente de Internet y de los dispositivos conectados en todos los ámbitos de nuestra vida, pero haciendo especial hincapié en la protección de niños, niñas y jóvenes.

2.4.5.2. Gobernanza

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

Reflejo del compromiso firme de la Compañía con este colectivo, la protección de niños, niñas y adolescentes se encuentra recogida en los Principios de Negocio Responsable y en diferentes políticas corporativas como la Política de Diversidad, la Política de Comunicación Responsable o la Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro.

2.4.5.3. Líneas de Acción

Nuestro compromiso y estrategia con la protección al menor de edad en la Red y la promoción del uso responsable de la tecnología, se materializa en seis líneas de trabajo:

Alianzas con grupos de interés

Velar por una Red más segura es una tarea que no podemos abordar en solitario. En Telefónica trabajamos de manera conjunta con aliados sectoriales y de la sociedad civil con el objetivo de que los más jóvenes sean conscientes de que Internet es una ventana abierta llena de oportunidades, pero que también existen riesgos que hay que aprender a gestionar.

En este sentido, podemos destacar nuestra colaboración con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como el apoyo a las diferentes líneas de denuncia nacionales (Equipo Niños, Alianza por la Seguridad en Internet, *Safernet*, Te Protejo, *Centre for Child Protection on the Internet*, Alerta Amber, INADI, etc.).

- ONG, asociaciones nacionales (*Pantallas Amigas*, *Safernet*, UNICEF, Faro Digital, NSPCC, RedPapaz, Argentina Cibersegura, Nativo Digital, *Brave Up*, Colegium, Fundación Tecnología Responsable, Mamá Digital, Asociación de Padres de Familia, Fundación Ideas para la Infancia, Comisión Unidos vs. la Trata, Fundación Sonrisa, Aldeas SOS Ecuador, ChildFund Ecuador, Puntos México Conectado, El Consejo Ciudadano, Luchadoras AC, Moders, Sin Trata A.C., Fundación Ecuatoriana por un Internet Sano y Seguro, AMID, etc.).
- Acciones con grupos de interés clave en la protección *online* de niñas, niños y adolescentes (Inhope, Insafe, ANATEL, AECI Asociación Ecuatoriana de CiberSeguridad, CONNA, UNODC, Asociación Ecuatoriana de Protección de Datos, Red de Aliados por la Niñez, *Zentrum für Kinderschutz im Internet*, INAI, ITAIPUE, Red Contra la Pornografía Infantil, Capital Humano Social Alternativo CHS, Comunidad de Divulgadores de Conocimiento Científico KUNA, Fundación Habla, *End Violence Against Children*, Gobiernos, etc.).

Asimismo, Telefónica está presente en las siguientes alianzas con el objetivo de promover a nivel global el intercambio de buenas prácticas y el impulso de acciones concretas alrededor del buen uso de Internet:

- Alianza con la GSMA para la lucha contra los contenidos de abusos sexuales a menores de edad.
- *ICT Coalition*.
- Alianza para proteger mejor a los menores de edad online.

A nivel local, la Compañía participa en numerosos grupos de trabajo que fomentan el uso responsable e inteligente de la tecnología entre los más jóvenes: Digitales (España), Mesa de trabajo de Convivencia Escolar – Ministerio de Educación (Chile), Mesa TIC e Infancia (Colombia), Generación Única UNICEF (Argentina), Mesa de trabajo de Accesibilidad y Uso de las TIC – Ministerio de Educación (Ecuador), Grupo de trabajo Internet seguro para todos y todas (México).

Bloqueo de contenidos

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

Entorno audiovisual

La forma de consumir televisión ha cambiado, sin embargo, no es ajeno a nadie que tanto niños como adolescentes hacen cada vez un uso más intensivo de los contenidos audiovisuales. Las pantallas, además, constituyen una parte

fundamental en su desarrollo personal, social y cívico, razón por la que desde Movistar creemos fundamental:

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

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

- Etiquetado y catalogación de contenidos por edad y tipología de contenido.
- Controles parentales, PIN parental y PIN de compra en el dispositivo, que permiten al cliente la posibilidad de bloquear canales y contenidos bajo demanda para menores.
- El contenido específico para adultos se presenta en una sección separada de los demás contenidos y es necesario introducir un pin especial para poder acceder a ella.
- Información sobre el uso responsable de la TV en el propio dispositivo y en la web comercial, así como otras actividades de sensibilización sobre el buen uso de las pantallas.
- Aplicación Movistar Junior: App infantil para Smartphone y Tablet (iOS y Android) con la que los más pequeños podrán disfrutar del contenido para niños de Movistar+ en un entorno seguro y protegido. Algunas de las funcionalidades de la aplicación: zona de niños con canales de TV en directo, series infantiles bajo demanda, vídeos de actividades, contenidos musicales y zona de padres desde la que las familias podrán realizar las acciones de configuración que deseen: PIN parental, definición del rango de edad para el que estarán disponibles los contenidos (hasta 4 años, de 5 a 7 años y/o de 8 a 12 años), idioma de los contenidos, tiempos de consumo y/o franja horaria de uso.

Productos y servicios

Aunque realmente pensamos que nada podrá sustituir la labor mediadora y educativa de un adulto en el uso responsable de la tecnología, cuando esto no es posible, siempre tendremos el apoyo de la tecnología. Para ello, apostamos por la promoción y el desarrollo de productos y servicios que ayuden a las familias a abordar con éxito el desafío del mundo digital:

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

Trabajo conjunto con nuestros proveedores

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

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

- La inclusión de mecanismos de protección a niños, niñas y adolescentes (control parental, restricción por edades, sistemas de aprobación para la instalación de aplicaciones, sistemas de protección ante compras, límites de uso de aplicaciones y dispositivos, etc.).
- La incorporación de mecanismos de autocontrol, conocidos como de bienestar digital, que permitan hacer un mejor uso de los dispositivos y ofrezcan opciones al usuario para ayudarlo a reducir una posible dependencia.
- Que ofrezcan actualizaciones de seguridad con regularidad para proteger a nuestros clientes frente a los nuevos riesgos y amenazas que aparecen constantemente y que ponen en peligro los datos y la privacidad de los usuarios a la vez que prolongan la vida útil de los dispositivos.
- Que incluyan funcionalidades que ayuden al usuario a reducir las distracciones por un mal uso del móvil al volante (uso por voz, silenciado de notificaciones, etc.).

Iniciativas de educación y sensibilización

Hablamos continuamente del reto que supone hoy en día estar al corriente de cada desarrollo tecnológico que aparece en el mercado, no por el simple hecho de conocer las versiones más modernas de *gadgets*, o de lo último en robótica e Inteligencia Artificial, sino porque cada avance nos pone a todos, grandes y pequeños, delante de un nuevo reto educativo que debemos saber aprovechar.

Telefónica, consciente de esta realidad, apuesta por el desarrollo de iniciativas formativas y de sensibilización para todos los públicos que faciliten la convivencia en una sociedad cada vez más digital.

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

de expertos en diferentes materias relacionadas con la vida digital.

Se han llevado a cabo un centenar de iniciativas de concienciación en las siguientes temáticas: uso de la tecnología durante la pandemia, *grooming*, *sexting*, ciberacoso, brecha digital, cibercontrol y violencia, tolerancia en Internet, bienestar digital, conducción responsable, fraude *online*, privacidad de datos, identidad digital, *fake news*, *eSports* y *gaming*, ocio digital, etc. con más de 166 millones de personas impactadas a través de estas acciones y de la mano de colaboradores como Club de Malasmadres, FAD, iWomanish, Gonvarri, Faro Digital, RedPapaz, Sin Trata A.C., Fundación Habla, CHS Alternativo, NSPCC, entre muchos otros.

2.4.6. Asuntos transversales de confianza digital

2.4.6.1. Control interno

Con el objetivo de atender y cumplir con las disposiciones legales de los países relacionadas con las leyes y regulaciones locales de protección y privacidad de datos, dentro del Plan Anual 2020 se realizaron un total de 10 trabajos de auditoría específicos para verificar su cumplimiento, así como la identificación de las mejores prácticas en temas de protección de datos.

El aspecto más relevante en las operadoras europeas, que están afectadas por la nueva legislación en materia de protección de datos (GDPR), ha sido revisar la implantación del Modelo de Gobierno. En el resto de países afectados por leyes locales de protección de datos, los aspectos más importantes revisados han sido: la verificación de la aplicación de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos personales, verificar que se aseguran la integridad y calidad de la información y revisar que se ha obtenido el consentimiento de los usuarios para el tratamiento de sus datos personales.

En el Plan Anual también se han potenciado trabajos de auditoría relacionados con la ciberseguridad y la seguridad en Redes y Sistemas, teniendo como objetivo validar el nivel de acceso lógico y la integridad de la información y contenidos almacenados en los elementos que conforman dichas Redes y Sistemas. Durante 2020 se realizaron 65 trabajos de esta naturaleza.

2.4.6.2. Formación y concienciación

Durante 2020, 80.222 asistentes completaron formación en materia de privacidad, protección de datos, seguridad y ciberseguridad. De estos cursos se han impartido un total de 105.700 horas de formación.

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

2.4.6.3. Relación con los grupos de interés

Telefónica participa activamente en distintas organizaciones y foros internacionales, la mayor parte de ellos de naturaleza multipartita. En 2020 se destaca:

Internet Governance Forum (IGF)

Nuestro director de Políticas Públicas e Internet finalizó a término de 2020 el mandato máximo de tres años como miembro del Grupo Consultivo (MAG por sus siglas en inglés). Su principal objetivo es asesorar al secretario general sobre el programa y el calendario de las reuniones del Foro.

Este año hemos participado en la decimoquinta edición del IGF celebrado en la modalidad *online* por primera vez en su historia bajo la organización de las Naciones Unidas con el lema 'Internet para la resistencia y la solidaridad humana', en el que destacó la adopción de Internet como herramienta para afrontar la crisis asociada al COVID-19 y cómo abordar las barreras que limitan su adopción y han resultado en un incremento de las desigualdades de manera más evidente durante la pandemia. Entre otros, participamos en el *workshop* #128 Crisis globales y usos socialmente responsables de datos y en el Pre-event #30 De Principios a la implementación: Inteligencia Artificial y el papel del Sector Privado

Foro de Gobernanza de Internet en España

Con foco en el debate en la digitalización y la sostenibilidad en un mundo post-COVID, beneficios sociales del uso de datos, se han abordado el uso de la tecnología en la lucha contra el COVID-19, su impacto social y cómo avanzar en una digitalización y desarrollo sostenible, y la geopolítica de la tecnología entre otros.

Global Network Initiative (GNI)

Participamos desde el 2017 en esta organización multipartita para avanzar en la protección y promoción de la libertad de expresión y la privacidad en la industria de las TIC.

Para ello se acuerdan estrategias y posicionamientos conjuntos sobre los derechos de libertad de expresión y de privacidad. Durante este año se han organizado diversos eventos *online* con especial hincapié en el impacto del COVID-19 en el uso de tecnologías de rastreo y las solicitudes de los gobiernos sobre los derechos de libertad de expresión y privacidad en distintas regiones del mundo.

Consejo de Europa

Somos miembros del partenariado establecido en 2017 entre empresas digitales, operadoras, organizaciones sectoriales y el Consejo de Europa para la promoción de derechos digitales. En el 2020 hemos participado activamente en el grupo de trabajo establecido por el *Ad hoc Committee on Artificial Intelligence* (CAHAI) para la elaboración de un estudio preparatorio sobre la regulación de la Inteligencia Artificial en el ámbito de los derechos humanos, la democracia y el Estado de Derecho que servirá de base para la futura propuesta del Consejo de Europa en esta materia.

Internet & Jurisdiction

Cooperamos con esta organización *multistakeholder* que se centra en los problemas jurisdiccionales que plantea el carácter transfronterizo de Internet facilitando un proceso de diálogo estructurado entre sus miembros para permitir el desarrollo de estándares globales que facilite la cooperación transnacional y la coherencia de las políticas.

Durante el 2020 hemos participado activamente en la elaboración del informe de estatus regional de América Latina que se ha realizado con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y con *Die Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ). Es el primer y más amplio informe realizado en la región que identifica las diferentes tendencias de política que giran en torno al carácter transfronterizo de Internet y la forma en que afecta a los diferentes interesados, como los gobiernos, las empresas y la sociedad civil.

Cybersecurity Tech Accord

Telefónica es miembro fundador de esta iniciativa nacida del sector privado. Se trata de un esfuerzo conjunto de más de 140 empresas de todo el mundo cuyo objetivo principal es proteger a los usuarios de Internet frente a la creciente evolución de las ciber amenazas. La concienciación a los usuarios sobre la adopción de medidas de salud cibernética y a los gobiernos sobre la necesidad de adoptar medidas responsables en materia de ciberseguridad son otras de las principales tareas que se llevan a cabo desde la organización.

Iniciativa fAIR LAC

Telefónica, un año más, participa en la iniciativa FairLac, del Banco Interamericano de Desarrollo, junto a otros socios tecnológicos. El objetivo es promover el desarrollo de IA ética y transparente de los servicios públicos en la región latinoamericana.

En 2020, a pesar de la pandemia del COVID-19, se ha avanzado en el desarrollo de varios casos de uso de la IA responsable en salud, así como se ha inaugurado un nuevo HUB en Medellín, para promover la IA en políticas de diversidad de género.

Telefónica, además, participa con la promoción del uso de la IA en las políticas de empleo, aportando el caso de uso del Programa Destino Empleo de Fundación Telefónica en Chile.

OECD

Somos miembros de 'Business at the OCDE', donde nuestro director de políticas públicas e Internet es vicepresidente de la comisión de Economía Digital. Durante 2020 hemos continuado colaborando con el grupo de Inteligencia Artificial (AIGO), y en la revisión de recomendaciones de banda ancha y del mercado digital en Brasil.

EU Expert Group on B2G Data Sharing

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

The European AI Alliance

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

Iniciativas de IA de GSMA & ETNO

Somos miembros de la *Task Force on IA for Impact* de GSMA (Global System for Mobile Communications) y de la *Task Force on Artificial Intelligence* de ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association).

Pacto Digital

En Julio de 2020 publicamos nuestro Pacto Digital (<https://www.telefonica.com/es/web/public-policy/pacto-digital-de-telefonica>) para reconstruir mejor nuestras sociedades y economías después de la pandemia. En la senda del Manifiesto de 2018 (<https://www.telefonica.com/manifiesto-digital/>), el Pacto Digital promueve el establecimiento de unas reglas del juego adaptadas a la nueva realidad post-COVID para evitar las desigualdades en el mundo digital, fomentar el acceso a la conectividad de nueva generación y a la protección de los derechos humanos frente a las amenazas tecnológicas. Un Pacto Digital que, de nuevo, se centra en las personas y que está basado en el diálogo y el acuerdo entre Administraciones, sociedad y empresas, basado en cinco prioridades:

- Impulsar la digitalización para una sociedad y economía más sostenible;
 - Abordar las desigualdades invirtiendo en las aptitudes digitales y adaptando el Estado de bienestar;
 - Construir una conectividad inclusiva y sostenible;
 - Garantizar una competencia justa mediante la modernización de los marcos fiscales, regulatorios y de competencia; y
 - Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología.
-

2.4.7. Hitos 2020 y Retos 2021 GRI 418-1

> Hitos 2020:

En 2020 alcanzamos el 100% de cumplimiento en cada una de las siguientes metas fijadas:

- Centros de privacidad locales en el 100% de los países.
- Digitalización de todo el proceso de gestión relacionado con los aspectos de seguridad a lo largo de todo el ciclo de vida de los proveedores.
- Implementación de los Principios de IA en la Compañía a través de un modelo de gobernanza global.
- Nuevas líneas de actuación que nos permitan abordar el uso responsable de la tecnología y la protección del menor en la Red.
- Colaboraciones/Alianzas que nos permitan profundizar el alcance de nuestras acciones de sensibilización en el ámbito del uso responsable del móvil al volante.

Además, hemos alcanzado los siguientes hitos:

- Publicación del Pacto Digital de Telefónica.
- Revisión y refuerzo de las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo.

> Retos 2021:

- Actualización del Centro de Transparencia Global.
- Avance en la implementación de la digitalización de la privacidad.
- Digitalización de los procesos de gestión de la continuidad de negocio.
- Continuación de la implementación de los Principios de IA en la Compañía.
- Nuevos formatos y canales para comunicar los mensajes relacionados con la protección al menor y el uso responsable de la tecnología que nos permitan conectar más y mejor con los diferentes públicos

Resumen de indicadores clave

Indicadores	2019	2020
Nº de asistentes a cursos de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	54.991	80.222
Nº de horas de formación en Protección de Datos y Ciberseguridad	104.558	105.700
Nº de procedimientos abiertos por temas Protección de Datos	66	61
Nº de multas por temas de Protección de Datos (*)	22	15
Cuantía de multas (euros) por temas de Protección de Datos (*)	243.595	328.594
Número de consultas/reclamaciones en temas de Protección de Datos/ Privacidad en el Canal de Negocio Responsable	6	15
Número de consultas/reclamaciones en temas de Libertad de Expresión en el Canal de Negocio Responsable	0	0
Nº de auditorías internas en Protección de Datos y Ciberseguridad	69	75
Número de auditorías externas en materia de Seguridad en Productos y Servicios (**)	13	10
Nº de incidentes/brechas de Seguridad de la Información o de Ciberseguridad con alto impacto que han afectado a datos de carácter personal de clientes	1	0
Alcance de las iniciativas de formación y concienciación sobre el uso responsable de la tecnología (personas)	223.725.282	166.470.613

(*) Tras la aplicación del criterio de "resolución firme" en materia de multas, una resolución/multa en Brasil se ha trasladado de 2019 a 2020.

(**) Productos y Servicios que están auditados: Vamps, Cyberthreats, AntiDDoS, Monitorización de seguridad, Navegación segura, Redes Limpias, Tráfico Limpio de Correo, UTM Gestionado, WAF as a service, Soporte y Gestión de Dispositivos.

2.5. Capital Humano GRI 103

PUNTOS CLAVE



Durante 2020, debido al COVID-19, hemos tenido que gestionar una crisis sanitaria sin precedentes en la que nuestra prioridad han sido las personas —garantizando la seguridad y la salud del equipo—, así como cuidar de los compañeros que han padecido la enfermedad.



A pesar de la adversidad, el equipo ha estado más motivado y comprometido que nunca. Así, el indicador eNPS ha subido 7 puntos respecto al año 2019, situándose en un 65% y los reconocimientos a compañeros se han incrementado en un 44% a nivel global.



En 2020 Telefónica ha figurado por tercer año consecutivo en el Índice Bloomberg de Igualdad de Género, que distingue a las empresas comprometidas con la igualdad de género a través del desarrollo de políticas, representación y transparencia.

Telefónica está inmersa en la disrupción digital y durante los últimos tres años hemos intensificado la transformación que comenzamos hace algún tiempo. Como parte de este esfuerzo de transformación, hemos reformulado nuestra misión y redefinido nuestra estrategia a largo plazo. Y en este contexto de transformación, la motivación de las personas se perfila como el habilitador del cambio y del crecimiento sostenible de la Compañía. Para maximizar el potencial de nuestras personas y aumentar la motivación desde los equipos de Personas arrancamos un **programa de transformación, el Telefónica Way**, para cambiar la forma en que trabajamos y nos desarrollamos.

Durante 2019 avanzamos de manera constante en la implementación de nuestra estrategia de transformación. La agenda People para 2020 también se alineó con Telefónica Way. Pero este año la realidad ha superado con creces nuestro nivel de ambición como área. Este año, mientras avanzábamos en la entrega de nuestra estrategia, tuvimos que gestionar nuevos elementos: hemos estado apoyando la creación de la Nueva Telefónica, la empresa durante los próximos 100 años, creando nuevas entidades legales, segregando negocios y personas de muchas empresas, trabajando en la operación corporativa más grande de Telefónica... Y hemos tenido que enfrentar y seguir enfrentando una crisis sin precedentes que cambiará el mundo, la crisis del COVID-19, llevándonos a territorios inexplorados, y exigiendo que nos ajustemos a las necesidades cambiantes, garantizando la salud y la seguridad personal y la continuidad empresarial.

Durante la crisis del COVID-19, nuestra prioridad desde el principio han sido las personas —garantizando la seguridad y la salud del equipo por encima de todo— y cuidar de todos los compañeros que han padecido la enfermedad.

En el epígrafe de **Seguridad y Salud** se detallan las acciones llevadas a cabo en el grupo para garantizar la seguridad y

salud de los equipos así como el plan de acción diseñado para el retorno progresivo y seguro a los diferentes centros de trabajo.

También a lo largo de este capítulo se alude a los impactos que el COVID-19 ha tenido en las diferentes áreas de actividad de la gestión de Personas en el grupo Telefónica.

2.5.1. Diversidad e inclusión GRI 103, 102-15

Un pilar básico de nuestro proceso de transformación interna es la gestión de la diversidad y la inclusión. Necesitamos contar con un equipo humano diverso y potenciar una cultura organizativa de equidad, pluralidad e inclusión, en la que la singularidad de las habilidades, capacidades y formas de pensar de nuestros empleados nos ayuden a tomar las mejores decisiones para el negocio.

Creemos firmemente que una efectiva gestión de la diversidad, además de responder a principios de justicia social, nos ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Por ello diseñamos iniciativas encaminadas a fomentar la inclusión de un talento diverso, para atraer y retener a profesionales de alto potencial, obtener lo mejor de nuestros empleados, impulsar la innovación y ser más productivos. Sólo así seremos capaces de empatizar con nuestros clientes, comprender sus necesidades específicas e innovar para satisfacerlas.

2.5.1.1. Retos de la gestión de la diversidad durante la crisis del COVID-19

El contexto de la pandemia ha hecho todavía más patente la necesidad de trabajar para generar entornos y espacios seguros, de confianza, en los que la empresa empatice con la situación de sus empleados y éstos se sientan cómodos para ser ellos mismos.

Para hacer frente a esta situación de enorme incertidumbre, hemos trabajado con expertos y otras empresas, poniendo en común buenas prácticas. Además, hemos analizado la

situación personal, compromiso y motivación de nuestros empleados, a través de la encuesta de clima periódica y de otras encuestas extraordinarias durante los períodos de confinamiento. A través de esos cuestionarios anónimos evaluamos el estado de ánimo, la relación social con compañeros y responsables o asuntos relacionados con la conciliación de la vida personal y laboral. En particular, hemos realizado exhaustivos análisis de puestos de trabajo, tareas y personas para adecuar el cumplimiento de estándares laborales en el ámbito del teletrabajo, facilitando la capacidad de los empleados de conciliar vida personal y laboral.

2.5.1.2. Gobernanza

Aseguramos la transversalidad de nuestra estrategia de diversidad e inclusión incluyendo **criterios de diversidad de género en el esquema de remuneración variable** de los empleados de la Compañía. Además, contamos con políticas internas y una estructura de órganos y figuras internas que aseguran la involucración de la alta dirección:

• Órganos y figuras de gobierno:

- **Consejo Global de Diversidad:** formado por directivos de primer nivel, tiene el objetivo de impulsar y dar seguimiento a la estrategia de diversidad en la Compañía.
- **Comisión de Transparencia:** formada por el Presidente y cuatro directivos de primer nivel, vela por la presencia de ambos géneros en las ternas finalistas de los procesos de selección.
- **Chief Diversity Officer:** figura que da soporte al Consejo y a la función del área de Personas.
- **Diversity Champions:** que actúan como agentes internos de cambio en todas las áreas de la Compañía.

• Políticas internas:

- **Política Global de Diversidad e Inclusión:** aprobada en 2017 por el Consejo de Administración, que busca asegurar una gestión libre de prejuicios asociados a las diferencias.
- **Nombramiento y Ceses de Directivos:** garantiza la transparencia y la meritocracia en la selección y promoción del talento directivo.
- **Diversidad en relación con el Consejo de Administración:** asegura que las propuestas de nombramiento y reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades, favoreciendo expresamente la diversidad.
- **Sostenibilidad en la Cadena de Suministro:** establece la obligación del proveedor de no discriminar a ningún colectivo en sus políticas de contratación, formación y promoción.

Más allá de estas bases corporativas, en cada operación contamos con distintos programas y planes de diversidad

que suponen una palanca indiscutible para avanzar en la toma de las mejores decisiones empresariales.

2.5.1.3. Establecemos las bases para una estrategia exitosa GRI 405-1

Comprometidos con la igualdad

A través de la Política Global de Diversidad e Inclusión garantizamos la igualdad de oportunidades y el trato no discriminatorio, justo e imparcial de las personas en todos los ámbitos de nuestra Compañía, sin prejuicios asociados a la nacionalidad, origen étnico, color de piel, estado civil, responsabilidad familiar, religión, edad, discapacidad, condición social, opinión política, estado serológico y de salud, género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.

En lo relativo a las personas con discapacidad, a través de esta política nos comprometemos a seguir avanzando en una integración laboral efectiva, mediante ayudas técnicas y apoyos que permitan reducir y eliminar las barreras a los empleados con discapacidad, para asegurar que puedan participar en un entorno laboral en igualdad de condiciones.

Promovemos la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, así como entre todos los grupos demográficos presentes en la Compañía. Por ello, en España contamos con un exhaustivo Plan de Igualdad y Protocolo de Actuación en los supuestos de acoso laboral. Este plan es respaldado por el canal de comunicación y denuncia interna, en el cual todos los empleados del Grupo pueden manifestar, de forma anónima o personal, si sufren algún tipo de discriminación.



[Ir al capítulo de Ética y Cumplimiento](#)

Adicionalmente, la Compañía firmó en 2019 un acuerdo pionero con los sindicatos más representativos de los diferentes países donde está presente a través del cual reconoce el derecho a la desconexión digital de todos sus empleados a nivel global.

El diagnóstico y la medición como claves para avanzar

Como parte de la estrategia, hacemos seguimiento de una serie de indicadores y objetivos, tanto a nivel global como local. Algunos ejemplos de indicadores reportados públicamente son el número de empleados con discapacidad, los empleados menores de 30 años, la brecha salarial de género o el porcentaje de mujeres directivas.

En relación con este último, en 2017 nos marcamos el objetivo de tener un 30% de mujeres directivas en 2020. Sin embargo, la crisis de la pandemia de COVID-19 ha retrasado algunos de los planes en marcha para lograr este objetivo y así, cerramos el año con 27,4% de mujeres directivas en todo el grupo, 2,6 p.p. por debajo del objetivo que nos habíamos fijado. Aún así, si tenemos en cuenta posiciones de liderazgo, que incluyen puestos directivos y predirectivos, sí

alcanzamos el objetivo de 30% de mujeres, lo que nos asegura un excelente punto de partida para cumplir con el objetivo inicial de mujeres directivas en 2021.

Igualdad de oportunidades en los procesos de selección

Más allá de nuestras políticas de selección y remuneración, que aseguran criterios de mérito y capacidad, merecen una mención especial las acciones y medidas específicas diseñadas para asegurar la igualdad en los procesos de selección.

En todas nuestras operaciones **aseguramos la presencia de ambos géneros en la terna de candidaturas finalistas** para procesos de selección interna y externa para cargos directivos. La citada comisión de transparencia vela por el cumplimiento de esta norma.

Adicionalmente, fomentamos la selección del talento femenino, joven y/o con discapacidad a través de las becas *Talentum*. En el caso de personas con discapacidad, promovemos su integración a través del apoyo a becas con prácticas en la Compañía y trabajamos para adaptar nuestros procesos a las necesidades de estos candidatos.

Programas y acciones para la retención y desarrollo del talento

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

En el ámbito del impulso del talento joven, cabe destacar programas como TOP100, en España, un proyecto formativo para el desarrollo del talento y el empoderamiento de 100 jóvenes profesionales seleccionados por su alta contribución y proyección de todas las áreas de la Compañía.

Además, desarrollamos programas de aceleración de carrera profesional e incremento de visibilidad para empleadas en España y varios países de Hispanoamérica, cuyo objetivo es formar en liderazgo y enriquecer su red de contactos.

En materia de diversidad racial, en Reino Unido se ha comenzado a reportar de forma voluntaria la brecha salarial racial y se ha aprobado un ambicioso plan para reducir la brecha existente.

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

- En el ámbito LGBT+ ofrecemos beneficios específicos para parejas y padres LGBT+ que van más allá de los requerimientos legales. Además, contamos con iniciativas específicas para empleados transgénero: en Brasil se ha creado un protocolo formal para personas en proceso de transición, mientras, en Reino Unido contamos con una herramienta para orientar a gerentes y directores que tienen empleados en transición de género en sus equipos.
- En materia de discapacidad, Telefónica cuenta con ATAM, un sistema privado de protección social para las familias de empleados de Telefónica con situaciones de discapacidad

y dependencia. La asociación ofrece un asesoramiento integral especializado y ayudas económicas directas. Cabe destacar la progresiva transformación de su modelo de atención, que está dotando a tecnologías como IoT, *cloud computing*, Inteligencia Artificial o *Big Data* de un mayor protagonismo, abriendo nuevas oportunidades para la atención a la discapacidad.

Sensibilización y concienciación: una apuesta continua

Creemos que la formación y la sensibilización son el camino necesario para ser cada día una Compañía más diversa e inclusiva. El valor de la diferencia, los prejuicios y sesgos inconscientes, así como la importancia del liderazgo inclusivo son algunos de los temas que abordamos en nuestros talleres, manuales y cursos *online*.

Por ello, desarrollamos cursos específicos para empleados y líderes partiendo de la premisa de que son una pieza fundamental para garantizar la inclusión dentro de los equipos. Además, hemos impartido talleres obligatorios de diversidad para los miembros del Consejo de Administración.

En el ámbito específico de discapacidad, a nivel global, se ha presentado la guía "Discapacidad en el trabajo: una responsabilidad de todos", que orienta a los profesionales en su trato con compañeros con discapacidad a través del conocimiento de su diversidad.



Asumimos nuestra responsabilidad como referente social

En Telefónica somos conscientes de nuestra responsabilidad para avanzar hacia un mundo más igualitario, diverso e inclusivo. Queremos ser agente impulsor de estos valores en las sociedades en las que operamos, apalancándonos en el valor de la tecnología para lograrlo.

En esta línea, en 2020, trabajamos para fomentar la presencia de mujeres y jóvenes en carreras de tipo STEM y en el ámbito del emprendimiento a través de un total de 27 programas e iniciativas. Algunos ejemplos son Mujer e Ingeniería, Step into STEM, Inspiring Girls, Technovation Challenge, Girls Inspire Tech o Scale Up Women.

Buscamos alianzas para avanzar más rápido

Con el objetivo de formalizar nuestro compromiso, impulsar y dar visibilidad al alcance de los avances de nuestra Compañía en materia de diversidad, nos hemos adherido a diferentes iniciativas que buscan promover el empoderamiento económico y social de diferentes grupos demográficos, en particular en el ámbito laboral.

- A nivel global, Telefónica ha reforzado en 2020 su compromiso con la accesibilidad firmando los Principios para impulsar la inclusión digital de las personas con discapacidad, promovidos por la GSMA. La adhesión a estos principios se suma al compromiso previo con The Valuable 500, a través del cual Telefónica asumió cuatro compromisos concretos para reforzar el peso de la discapacidad en la agenda global.
- Telefónica respalda las Normas de Conducta para las Empresas de Naciones Unidas para proteger los derechos de las personas LGBT, convirtiéndose así en una de las primeras empresas de telecomunicaciones firmantes en el mundo.
- En Brasil, Argentina, Ecuador y Colombia nos adherimos a los Principios de Empoderamiento de la Mujer, elaborados por ONU Mujeres y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Además, a nivel global, nos unimos a *Target Gender Equality*, programa liderado por Pacto Mundial para acelerar la representación y el liderazgo de las mujeres en la empresa.

Reconocimientos

Diversos índices nacionales e internacionales avalan y reconocen la apuesta estratégica de Telefónica en este ámbito. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Índice Bloomberg de Igualdad de Género (*2020 Bloomberg Gender-Equality Index* o GEI): distingue a las empresas más comprometidas del mundo con la igualdad de género.
- Distintivo Igualdad en la Empresa del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (DIE): Obtenido por Telefónica Móviles España, S.A.

- Refinitiv: Con un enfoque más holístico, este índice categoriza a Telefónica como una de las empresas más diversas e inclusivas del mundo.

- *Financial Times*: reconoce a Telefónica como uno de los empleadores más inclusivos de Europa en su ranking *Diversity Leaders*.

2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro GRI 103, 404-1, 404-2

La evolución de nuestros negocios, la explosión de los datos y la evolución tecnológica de nuestras redes nos demanda tanto captar talento externo como desarrollar nuevas capacidades en las personas y los equipos de Telefónica.

Para la captación de talento, estamos apostando por nuevos canales para asegurar la incorporación de los perfiles adecuados de una forma más global, digital y eficiente. Además de los mecanismos tradicionales, estamos utilizando diferentes estrategias de atracción de talento a través de soluciones tecnológicas que establezcan una relación a largo plazo con los candidatos y simplifiquen los procesos de selección. Tenemos una presencia muy activa en ferias de empleo digital, en foros, mesas redondas de empleabilidad, redes sociales y en universidades con especialidades tecnológicas.

Para asegurar que disponemos de las capacidades estratégicas necesarias para el futuro de la compañía y que no dejamos a nadie atrás en la transición digital, en Telefónica orientando nuestras políticas de formación hacia programas masivos de *reskilling* y *upskilling* para adaptar y mejorar las capacidades de nuestras personas, asegurando su empleabilidad y mejorando sus perspectivas de futuro en el mundo laboral.

En 2020 hemos lanzado la herramienta global **SkillsBank** para la **identificación digital de capacidades**, donde todos los profesionales puedan valorar sus capacidades asignadas en base a su perfil e incluso añadir otras que tengan o que deseen desarrollar. Esto permite, a través de un proceso digitalizado y la analítica de datos, anticipar necesidades que van a surgir, recomendar vacantes, proponer acciones formativas, preparar nuevos contenidos, en definitiva, personalizar el desarrollo en función de los perfiles e intereses de cada persona. Tenemos ya más de 10.000 empleados con perfiles cargados en la plataforma en las unidades de España, Brasil y centro corporativo.

Una buena práctica es el caso del programa de *reskilling* lanzado durante 2020 en Telefónica de España que fomenta una cultura de compañía que aprende a seguir aprendiendo.

Caso de éxito: programa de *reskilling* de Telefónica de España

➔ **+14.000** empleados en programas de *reskilling/upskilling* en España



➔ La **actividad formativa** se ha incrementado de manera notable en 2020:
+ 20pp
(incremento de horas de formación respecto al año anterior).

Más formación.

➔ Se ha multiplicado **x2,6** el número de **alumnos** totales (respecto al año anterior).

Para más personas.

➔ En **formación online**, se han ofertado **1.185** cursos de diversas temáticas como

- Comercial
- Tecnología
- Robotización
- Programación
- "Soft Skills"
- Diversidad
- Capacidades digitales
- Desarrollo personal, etc.

Más variedad de contenidos.

➔ En 2020 se ha invertido el **mix tradicional de metodología de formación 'presencial-online'** pasando actualmente a un **8%-92%**, respectivamente.

Más metodologías de aprendizaje.

➔ Incremento de la calidad de la formación:
8,32
(8,28 en 2019).
Más calidad.

Adicionalmente a esto, desde las unidades de negocio globales se han creado varias academias, así tenemos IT&Network Academy, del área global de Red y de TI, que comparte con todos los empleados del grupo conocimientos técnicos del más alto nivel alrededor, por ejemplo, de las nuevas redes 5G; también **CloudexAcademy**, dirigida a dar la formación a los especialistas de la compañía en **Cloud** para que puedan tener las certificaciones necesaria; asimismo, **CiberAcademy+**, dirigida a los especialistas de **ciberseguridad** de Telefónica y finalmente, **SalesAcademy**, aportando conocimientos a los comerciales de los segmentos de empresas de la Compañía.

2.5.2.1. Impacto del COVID en el desarrollo de capacidades

La pandemia del COVID-19 ha ocasionado un vuelco en la distribución de la formación presencial/virtual y online. Hemos pasado de un 30% de formación virtual/online durante 2019 a un 92% de formación online durante 2020. La redistribución y ajuste de las actividades formativas debido a la pandemia ha ocasionado que el cómputo total de horas de formación en el grupo se haya reducido, ya que los cursos online son de una menor duración que los cursos presenciales. Sin embargo el número de acciones formativas ha crecido de forma muy notable. En 2020 nuestros profesionales han realizado más 1,5 millones de cursos, con una media de 13,3 cursos por empleado, lo que supone un aumento de casi un 30% respecto a los datos de 2019.

2.5.2.2. Universitas Telefónica

Universitas Telefónica es la universidad corporativa donde trabajamos con los empleados de Telefónica y de otras empresas para mejorar sus capacidades de liderazgo transformador, permitiéndoles una mejor asunción de los retos de la revolución digital en la que vivimos. Pero Universitas Telefónica es mucho más que eso. Ya no es más un lugar, es una emoción. Es aprendizaje continuo. Es inteligencia colectiva. Es el aquí y el ahora. Y en el difícil año 2020 que hemos vivido, lo ha sido más que nunca.

En este 2020, Universitas ha reforzado su **propósito**, acelerar la transformación de Telefónica, alineando prioridades a lo largo y ancho de su geografía, a través de la grandeza de su gente. Y ha hecho real una vez más su **misión**, creando experiencias de aprendizaje del más alto nivel, superando a las mejores escuelas de negocio del mundo, siempre con relevancia para el empleado y con el toque mágico que ha caracterizado a Universitas desde su puesta en marcha, 10 años atrás.

Para ello contamos con **profesorado externo** del máximo nivel, proveniente de escuelas de negocio y servicios de consultoría especializados de relevancia mundial, como IE Business School, IESE, *Oxford Leadership Academy* o *Singularity University*, entre otros. También contamos con **profesorado interno** que nos da una visión del sector y de la Compañía extremadamente ajustada a nuestras necesidades, complementando a la perfección la visión externa anteriormente mencionada. Y todo ello coordinado

con sumo cuidado por el **equipo propio**, formado en su totalidad por profesionales de la educación ejecutiva con amplia experiencia en el desarrollo de intervenciones de aprendizaje de alto impacto.

Durante 2020 hemos realizado un importante viaje de digitalización, virtualizando la totalidad de nuestra oferta, poniendo especial foco en el desarrollo de la resiliencia, tan necesaria en los tiempos tan convulsos que hemos vivido. Hemos entregado 25 cursos virtuales, llegando a 12.910 personas a lo largo de la geografía de Telefónica. 2.700 de estos participantes han sido además por primera vez familiares de nuestros empleados. Y nos hemos apoyado para ello en más de 100 facilitadores internos, manteniendo viva la comunidad Universitas Exponencial, puesta en marcha en 2019, y que nos ha permitido franquiciar nuestro modelo en la Compañía. Y se han realizado más de 5.500 evaluaciones, que arrojan una nota media de 4.5 sobre 5, y que nos han ofrecido valiosos aprendizajes que nos permiten encarar con seguridad el 2021, año en el que esta nueva Universitas, más digital, ubicua y democrática, se pondrá de largo. Para el 2021 planteamos una Universitas accesible para todos y digital para adaptarse al nuevo entorno. La formación seguirá siendo en vivo y con los mejores y más prestigiosos profesores.

2.5.2.3. La construcción de la Nueva Telefónica

Contribuir a la implementación de la Compañía que queremos para los próximos 100 años, ha sido un proyecto clave para las áreas de Personas en 2020, tanto en términos de relevancia como de intensa actividad. Desde la escisión operativa de Hispam hasta la creación de Telefónica Tech, Telefónica Infra y la FiberCo en Alemania, la simplificación de la sede corporativa y la JV con Virgin Media en Reino Unido. Esto ha implicado una profunda transformación en las unidades existentes y la creación de nuevas entidades legales y la segregación de empresas y personas de muchas empresas. Solo por mencionar algunas cifras, la creación de Telefónica Tech ha implicado la instalación de nuevas entidades en ocho países con más de 2.000 personas ya transferidas provenientes de 23 entidades legales diferentes con diferentes marcos legales de trabajo.

2.5.2.4. Agilidad en Telefónica

En todo el contexto de cambio e incertidumbre en el que nos encontramos, la agilidad sigue siendo una palanca clave para convertirnos en una organización más flexible y adaptable a los cambios de nuestro entorno, y más focalizada en la entrega de valor a nuestros clientes.

Por ello, durante 2020 se ha seguido impulsando la adopción de formas de trabajo ágiles en todas las unidades del Grupo de la mano de las *Agile Office* locales. Estas oficinas, que combinan equipos de Negocio, de Transformación Digital y de Personas, son el principal motor y habilitador del cambio, y permiten adaptar los marcos de trabajo ágiles a las particularidades de cada negocio y alinearlos con las prioridades estratégicas de cada Unidad.

La adopción de *Agile* es una realidad en Telefónica, con más de 400 equipos trabajando en iniciativas *Agile* en todos los

países, entre los que destaca Colombia con un 45% de la operación trabajando en *Agile*.

Uno de los logros de 2020 es la implantación de marcos de escalado en aquellas unidades más maduras, lanzando más de 20 *Team of Teams* (trenes, tribus, *valuestreams...*) estructurados en torno a ciclos trimestrales y con objetivos basados en metodología de OKRs (*Objectives Key Results*).

En 2021 está previsto consolidar los actuales Teams of teams y extender estas formas de trabajo a más iniciativas internas y con clientes, apalancándonos en las capacidades internas, las academias locales de agilidad y las comunidades de práctica transversales.

2.5.3. Compromiso y motivación de nuestras personas

El compromiso de nuestros profesionales siempre ha estado en un puesto destacado de la agenda de Telefónica, no solo en la del Área de Personas, sino en la de los líderes de negocio. En los últimos años, nuestro indicador para medir el índice de compromiso era el estándar mundial 'Indicador de Clima y Compromiso', basado en el promedio de respuestas favorables en la encuesta de clima anual (en escala de 5). Desde hace años, Telefónica ha estado consistentemente por encima de las referencias de este indicador.

En 2019 decidimos adoptar el *Employee Net Promoter Score* (eNPS) que mide el grado en que los empleados de la Compañía recomiendan a la organización, respondiendo a la pregunta:

¿Con qué probabilidad recomendarías tu empresa como un buen lugar para trabajar a personas cercanas a ti? (1=Seguro que no recomendaría, 10=Seguro que si recomendaría)

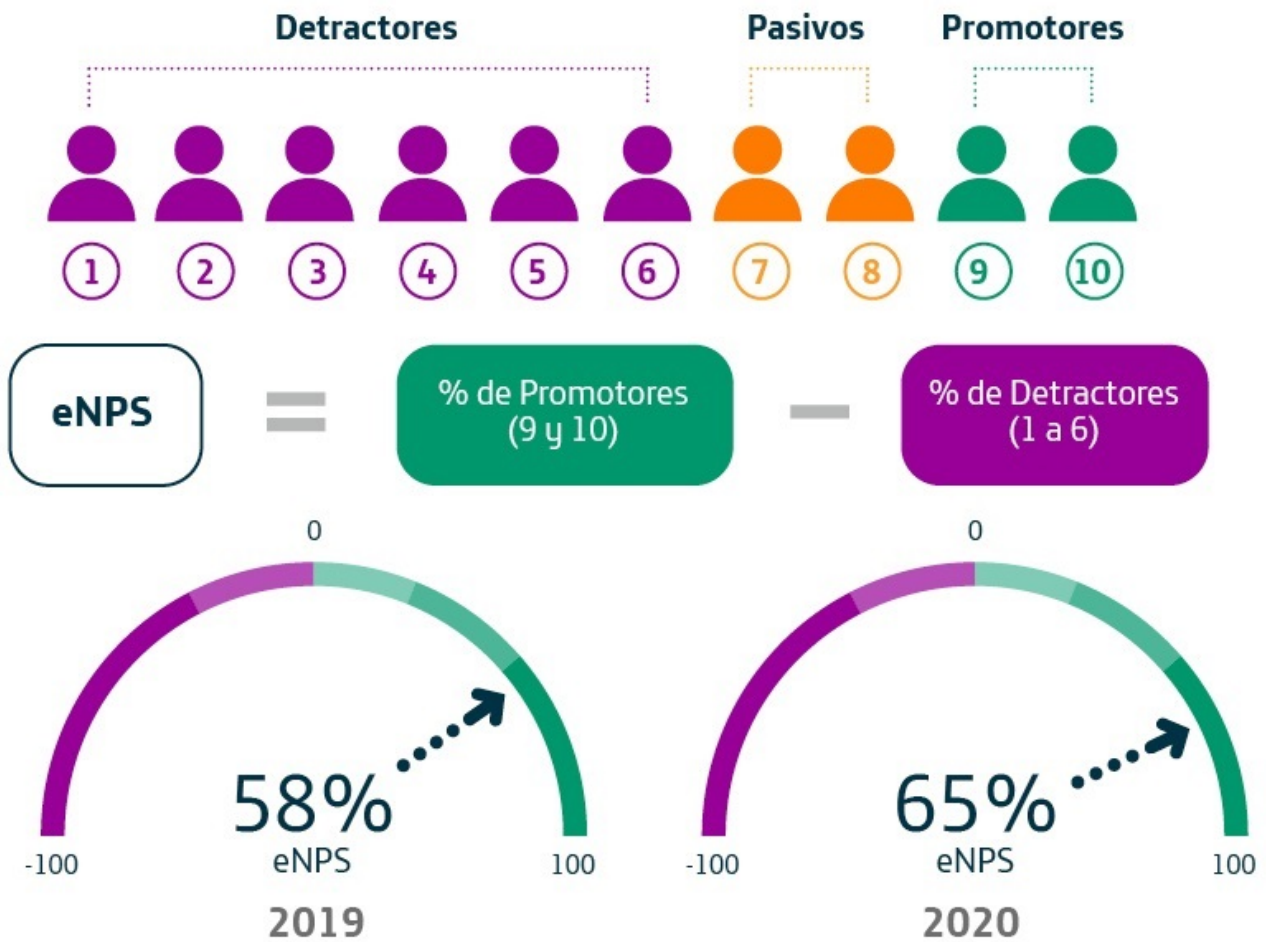
Esto nos permite alinearlos a la medición de la satisfacción del cliente, con la misma lógica que el *Net Promoter Score*, que mide el % de promotores (los que puntúan entre 9 y 10) menos el % de detractores (los que puntúan de 1 a 6).

Este resultado se calcula de forma directa para cada país y se pondera con el número de empleados en cada país para tener el dato global. Este año 2020 hemos logrado un resultado de un 65% lo que supone una mejora de 7 puntos respecto al resultado de 2019, que fue de 58%.

Este resultado es muy positivo, pues las referencias externas indican que un resultado superior al 40% se considera excelente y muy pocas compañías consiguen estar en el entorno del 60%.

Nuestro desafío ahora es aumentar aún más el orgullo de pertenencia de nuestros profesionales, convencidos de que su motivación es el factor multiplicador de resultados.

Fórmula para calcular el eNPS



2.5.3.1. Programa de reconocimientos Gente de Valor

2020 ha sido el año en el que los reconocimientos se han despegado del programa y han pasado a formar parte de la cultura de Telefónica. Aunque a lo largo de 2020 no hemos tenido la oportunidad de vernos mucho, en Telefónica hemos puesto en valor a todos esos héroes cotidianos que tenemos a nuestro alrededor, a todos los compañeros que admiramos por ser retadores, abiertos, confiables... O, simplemente, mostrarles nuestro más sincero agradecimiento por estar ahí y aportar lo mejor en cada momento. Por este motivo, este año hemos batido un récord alcanzando los **100.000 reconocimientos** individuales y de equipos.

La cultura del reconocimiento en Telefónica en 2020 ha superado nuestras expectativas y, una vez más, nos hemos superado como equipo.

2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva GRI 103, 102-35, 102-36, 404-3

La política retributiva está totalmente alineada y enfocada en dar respuesta a los objetivos estratégicos a largo plazo de la Compañía y a ser *driver* de la atracción,

retención y motivación del talento que Telefónica necesita para continuar con su transformación.

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

Telefónica ofrece un **paquete retributivo competitivo y justo** que puede estar compuesto por componentes fijos, variables a corto y largo plazo, así como retribuciones en especie y otros beneficios sociales, adaptado a las prácticas locales de los mercados en los que opera.

Telefónica es una compañía que **fomenta la meritocracia y la igualdad de oportunidades**. Por ello, una parte significativa de la retribución total de los cargos ejecutivos

tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y de sostenibilidad. Estos objetivos deben ser a su vez concretos, cuantificables y alineados con el plan estratégico de la Compañía.

Asimismo, en Telefónica se garantiza la no discriminación por razones de género, edad, cultura, religión ni raza a la hora de aplicar las prácticas y políticas retributivas. Los profesionales de Telefónica son remunerados de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, y favorecemos la **retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento**.

2.5.4.1. Evaluaciones de desempeño

Telefónica tiene un proceso de evaluación de desempeño global para todos los empleados del Grupo, compartiendo calendario, directrices y herramientas. El proceso se coordina de manera global, aunque la gestión del mismo se realiza de manera local. El modelo de evaluación del desempeño es uno e igual para todos los empleados. Todos los empleados del Grupo que están fuera de convenio son elegibles a realizar el proceso de evaluación del desempeño.

En cuanto al proceso de evaluación del desempeño de marzo de 2019 a marzo de 2020, de todos los empleados elegibles, **72.985 profesionales están registrados en la herramienta en la que se gestiona el proceso, Success Factors**. El **63%** de estos empleados realizaron el proceso con éxito. Todos estos empleados fijaron objetivos, hicieron seguimiento de los mismos durante el año a través de conversaciones con sus responsables directos y finalizaron el proceso, con una evaluación de final de año donde se comunica la nota del desempeño. El 37% restante de los empleados registrados, no finalizaron el proceso, bien por no haberlo iniciado o bien por quedar incompleto alguno de los pasos anteriores.

En términos generales, los resultados obtenidos son muy positivos, pero se tiene que seguir avanzando para tener a todos los empleados elegibles en *Success Factors*. Actualmente se está trabajando para seguir mejorando los sistemas de reporte de la información para incluir información relativa al género del empleado y a la categoría laboral, al desglosar el detalle de los datos de las evaluaciones de desempeño.

2.5.5. Brecha salarial y remuneraciones medias GRI 103

2.5.5.1. Análisis de la brecha salarial y remuneraciones medias

Telefónica apuesta por una comunicación clara y transparente en el análisis de la información salarial entre hombres y mujeres dentro del Grupo. En línea con los compromisos asumidos y las medidas adoptadas en años anteriores, Telefónica continúa robusteciendo sus procesos en materia de igualdad salarial, diversidad e inclusión.

¿Qué es la brecha salarial de género?

La brecha salarial de género es la comparación entre la retribución total promedio de los hombres frente a la retribución total promedio de las mujeres.

El resultado de esta comparación es mucho más que un número, proporciona información de la situación socioeconómica, de la estructura laboral, promueve retos y desafíos para reducir las diferencias.

¿Por qué existe la brecha salarial?

Algunas de las razones que ayudan a explicar estas diferencias en Telefónica responden a cuestiones culturales de cada país en donde operamos y a cuestiones propias a la naturaleza de la empresa. Destacamos algunas de ellas:

- **Mayor proporción de hombres en posiciones de liderazgo en el sector de las telecomunicaciones.** En Telefónica desde hace años tenemos en marcha iniciativas para impulsar y alcanzar el objetivo de contar con un mayor número de mujeres en posiciones directivas. La realidad es que aún existe una mayor proporción de hombres que ocupan altos cargos en nuestro sector. Sin embargo, la tendencia desde 2015 es que se vaya incrementando, así, en 2015 teníamos un 19% de mujeres en cargos directivos y en 2020 este porcentaje se ha incrementado hasta el 27,4%.
- **Mayor proporción de mujeres en esquemas flexibles de trabajo** (reducción de jornada, excedencias por cuidados de hijos u otros familiares, etc.). En Telefónica contamos con numerosas medidas al respecto, impulsando y fomentando que las formas de trabajo flexibles se extiendan entre los empleados de ambos géneros; el 3% de la plantilla se beneficia de jornada reducida. Sin embargo, 7 de cada 10 empleados que cuentan con jornada reducida son mujeres.
- **Mayor demanda de carreras técnicas por parte de los hombres y, por ende, escasa presencia de mujeres en carreras catalogadas dentro del grupo de STEM** (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). Por ello, tenemos en marcha diferentes iniciativas para fomentar en la sociedad un mayor acceso de mujeres y jóvenes a las carreras STEM.

¿Cómo se calcula la brecha salarial de género?

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

La retribución total promedio incluye todos aquellos conceptos relacionados con el salario, beneficios y otros incentivos a corto y largo plazo.

Si únicamente comparamos la retribución total promedio entre hombres y mujeres, sin tener en cuenta otros factores salvo el género, estamos hablando de **brecha salarial bruta**. Cuando además del género, se considera el país, la entidad jurídica, la categoría profesional, el área funcional en que

trabaja cada empleado, la antigüedad y el esquema de jornada laboral (a tiempo completo o parcial) entonces estamos hablando de **brecha salarial ajustada**.

Como consecuencia del análisis que se ha venido realizando y de la mejora en la calidad y amplitud de los datos reportados a nivel global, se han ido incorporando factores adicionales año a año que permiten explicar la brecha salarial ajustada en más detalle. El objetivo es continuar identificando factores que sustenten las posibles diferencias salariales entre hombres y mujeres en Telefónica.

Por tanto, para el Grupo Telefónica en el ejercicio 2020, la brecha salarial bruta es de 19,85% y la brecha salarial ajustada es del 2,5%. (Ver el detalle al final de este capítulo).

¿Qué está haciendo Telefónica?

El análisis de la brecha salarial de género que Telefónica realiza todos los años tiene como objetivo conocer cuál es la diferencia salarial entre hombres y mujeres e identificar las remuneraciones medias desagregadas por género, nivel y edad. (Ver el detalle al final de este capítulo).

En Telefónica estamos orgullosos del camino recorrido en los últimos años y del compromiso que hemos asumido como compañía, pero aún tenemos trabajo por delante y la responsabilidad de cumplir con los retos que nos hemos propuesto.

Comprender las razones que explican los datos nos permite centrar nuestros esfuerzos para abordar de una mejor manera los **retos de diversidad e inclusión de género**. Por ello, continuaremos trabajando en iniciativas que incidan en mejorar el gobierno de nuestros procesos internos.

Seguiremos apostando por medidas que garanticen la igualdad de oportunidades para todos, a través de procesos de selección y promoción con criterios que garanticen la transparencia y objetividad.

Contamos además con acciones en materia de formación continua y desarrollo profesional que promueven la igualdad de género e inciden en facilitar la incorporación de mujeres a puestos de responsabilidad.

Estamos desarrollando y promoviendo la cantera de talento femenino e impulsando una cultura de trabajo flexible que fomente la sensibilización y la concienciación. (Ver más detalle en apartado Gestión de la Diversidad).

En Telefónica la diversidad es lo que nos hace más fuertes y competitivos, por ello seguiremos trabajando en acciones para lograr el equilibrio entre hombres y mujeres.

2.5.6. Diálogo social GRI 103, 403-4, 407-1, 404-2

En Telefónica estamos comprometidos con las normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), principalmente en lo relativo a la libertad de sindicación y al derecho a la negociación colectiva en todas las compañías en los países en los que operamos. Garantizamos que los representantes de los trabajadores reciben un trato justo, libre de discriminación y que cuentan

con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2019 como en 2020, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo.

2.5.6.1. Actividad sindical

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

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

Mantener una posición neutral respecto a la actividad sindical es fundamental para asegurar un ambiente libre y abierto que permita el ejercicio de los derechos de asociación. Si los trabajadores desean sindicalizarse, desde Telefónica reconoceremos a los sindicatos que cumplan las condiciones para organizarse de acuerdo con el Convenio OIT 87, y siempre respetando la legislación local. Asimismo, garantizamos que los representantes de los trabajadores reciban un trato justo, libre de discriminación y que cuenten, a su vez, con todas las facilidades para poder desempeñar sus funciones de representación. Asimismo, todos los convenios colectivos integran cláusulas de seguridad y salud laboral adaptadas a la legislación local.

Programas de outplacement

Desde inicios de 2016 se cuenta con un servicio de *outplacement* para ayudar a la recolocación de los empleados que dejan la Compañía. El programa se ofrece a todos los empleados que dejan la Compañía bien como consecuencia de un despido o bien como consecuencia de la adhesión del empleado a uno de los programas de extinción de la relación laboral de mutuo acuerdo que se puedan poner en marcha en determinados momentos.

Los programas tienen una duración inicial de seis meses y constan de:

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

Además, el programa va dirigido no únicamente a la búsqueda de empleo por cuenta ajena, sino que también va enfocado a ayudar a aquellas personas que quieran emprender su propio negocio.

2.5.6.2. Coordinación sindical para el plan de retorno COVID-19

El plan de retorno a los centros de trabajo —tanto en España como en Brasil y los países de Hispam—, ha sido abordado

conjuntamente entre Telefónica y los principales sindicatos en España, UGT y CC.OO., así como con UNI Global Union.

En el acuerdo global alcanzado en mayo, se fija el objetivo de aunar esfuerzos y asegurar la colaboración de todos para garantizar en todo momento la seguridad y salud de todos los trabajadores que forman parte del Grupo Telefónica.

El plan de retorno establece el teletrabajo de forma prioritaria y preferente hasta que la Organización Mundial de la Salud y los Gobiernos o Autoridades locales competentes dictaminen el control de la pandemia.

El retorno de los trabajadores a los centros de trabajo se hará de modo progresivo y por fases. El acuerdo recoge aspectos específicos en relación con garantizar la disponibilidad y uso de equipos de protección individual, los mecanismos de seguimiento de la salud por parte de los servicios médicos del Grupo, la facilitación del cumplimiento de los protocolos de actuación definidos en los distintos lugares de trabajo, así como de la gestión de las distintas etapas establecidas en este plan.

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

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

Reducción de jornada por el COVID-19 en Brasil

Con el agravamiento de la situación de pandemia, el gobierno brasileño emitió la MP936 / Ley 14020, creando el Programa de Emergencia de Empleo y Mantenimiento de Ingresos, con el objetivo de preservar el empleo, así como garantizar la continuidad de las actividades laborales y empresariales, reduciendo el impacto social debido al estado de calamidad pública. Las empresas han negociado con las organizaciones sindicales la posibilidad de reducir la jornada laboral, entre el 25% y el 50% y hasta el 70%. Desde mayo de 2020, se han visto afectados por esta reducción de jornada un máximo de 13.650 empleados (en el mes de julio), cifra que se ha ido reduciendo paulatinamente hasta cerrar en diciembre de 2020 con únicamente 677 empleados con una reducción de jornada del 25%.

2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral GRI 103

Telefónica apuesta por la conciliación como pieza clave para la retención y atracción de talento. Por esto trabajamos en nuevos modelos de organización del tiempo de trabajo flexibles que incrementen el compromiso, la satisfacción y la productividad de nuestros equipos.

Hemos avanzado mucho consolidando modelos de teletrabajo en casi todas las geografías en las que operamos, apoyándonos en herramientas digitales que permiten trabajar en equipo y compartir información de forma segura.

Los avances realizados hasta ahora nos han permitido llegar a un máximo de un 95% de actividad teletrabajable en los meses de confinamiento, cuidando al máximo de los profesionales que realizan actividades de campo y garantizando en todo momento la continuidad del negocio y de los servicios. A cierre de diciembre de 2020 el nivel de teletrabajo es de un 70%.

2.5.8. Seguridad y salud del empleado: Gestión de la crisis del COVID-19 GRI 103

El Grupo Telefónica ha tomado con máxima prioridad la gestión de esta crisis sanitaria sin precedente. Aunque en los últimos 20 años hemos gestionado crisis complejas derivadas de desastres naturales (terremotos, inundaciones, huracanes), el contexto actual supera cualquier crisis conocida hasta el momento.

2.5.8.1. ¿Cómo planteamos la gestión de la crisis?

Dado que no había un precedente equivalente consideramos tomar decisiones iniciales y hacer ajustes conforme la realidad nos fuera ofreciendo pistas.

Tras los primeros meses de confinamiento y desescalada posterior observamos que no se trataba de una crisis sostenida en el tiempo, por ello decidimos actuar con acciones adaptables a realidades cambiantes en el corto plazo.

2.5.8.2. Plan de acción: objetivos

Los objetivos del plan de acción diseñado son: proteger a las personas, apoyar a nuestros clientes (asegurar el servicio, la atención a clientes y la calidad) y ayudar a la sociedad con todos los medios a nuestro alcance.

En materia de personas, los elementos del plan han sido:

Seguridad y Salud

- Preparamos contenidos con medidas de protección y actuación COVID-19.
- Nos apoyamos en nuestro personal de Prevención de Riesgos Laborales y en nuestros socios sanitarios.

Comunicación continua

- En todos los países donde estamos presentes coordinamos y lanzamos en tiempo récord un *microsite* de Salud Laboral en los principales canales de comunicación con los empleados (Intranet y Workplace).

Reskilling

- Aceleramos un plan con foco en la formación, tanto en el uso de herramientas digitales como en la gestión de equipos remotos, con material organizado en formato *webinars* y sesiones formativas *online*.

Herramientas

- Hasta un 95% de plantilla en teletrabajo (realizando actividades que se pueden gestionar de forma remota), actualmente en un 70%.
- Máximo cuidado y protección del equipo desempeñando actividades de campo.
- Apoyo formativo para asegurar la desconexión digital y cuidar la salud emocional.
- Encuestas a empleado para conocer el impacto de las medidas aplicadas e identificar aspectos de mejora.

2.5.8.3. Plan de acción: etapas para el retorno progresivo

Las acciones para cumplir estos objetivos han variado a lo largo de las diferentes etapas: confinamiento, desconfinamiento, períodos intermitentes de retorno a la normalidad.

En cualquiera de estas etapas, nuestro plan de retorno ha tenido siempre como máxima prioridad las personas,

alineando nuestras actuaciones con los objetivos de garantizar la seguridad y proteger la salud de nuestros empleados, a la vez que asegurar la continuidad del negocio.

Está articulado en **tres etapas**, vinculadas a **hitos claros en función de la evolución de la pandemia** y criterios basados en actividades del negocio y colectivos de empleados. Todo ello nos ha permitido establecer un retorno gradual asegurando que tenemos implementados todos los mecanismos y protocolos necesarios.

El plan de retorno ha sido acordado con los principales organismos sindicales, tanto en España como a nivel mundial: UGT, CC.OO. y UNI Global Union (más información en el apartado 2.5.3).

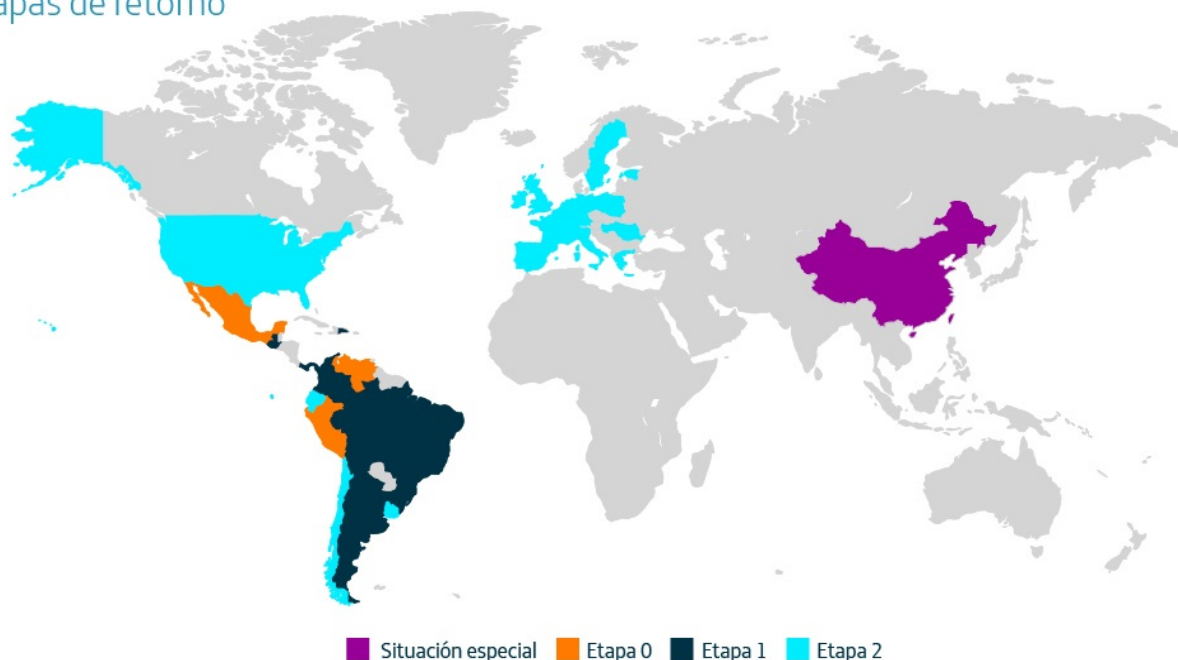
Plan de retorno de empleados tras el COVID-19



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

A fecha de cierre de este documento, el estatus de nuestra huella es el indicado en la gráfica, donde se observa que aún hay muchos países que se encuentran en etapas muy iniciales donde la presencialidad está restringida a las actividades esenciales.

Etapas de retorno



2.5.8.4. Medidas aplicadas en el grupo Telefónica para garantizar la seguridad y salud durante el COVID

Medidas para asegurar el distanciamiento social:

- Medidas de flexibilidad para compensar el trabajo remoto con el trabajo presencial cuando la situación lo permite.
- Modelo burbuja para gestión de trabajo presencial – Grupos de convivencia en formato de turnos.
- Gestión datos control de aforo para identificar accesos incorrectos (acceder al centro el día que no corresponde al turno), acceso extraordinarios y proceder a las alertas correspondientes.

Medidas de salud:

- Protocolo específico COVID 19– Manual Prevención *online*.
- Catálogo de EPIs apropiado para cada tipo de actividad. Gestión de stock de seguridad y ágil proceso de suministro.
- Aplicación de salud médica para monitorizar el estado de cada empleado (*app*):
 - Cuestionarios de sintomatología gestionados y analizados por personal sanitario.
 - Detección precoz de síntomas altamente efectiva.
- Pruebas diagnósticas: (dependiendo de las indicaciones de la autoridad sanitaria del país).
 - Test de carácter voluntario ofrecido a nuestros empleados (en los países en los que es posible).

- Especial atención a los empleados con mayor exposición (campo, *call center*, operaciones).

- Control de temperatura (cámaras termográficas y otros dispositivos adaptados a cada centro en los países cuya normativa se permite).
- Apoyo a la salud emocional (soluciones de apoyo psicológico).
- Medidas especiales para la prevención del riesgo de trabajadores con especial sensibilidad y grupos vulnerables al COVID-19.

Medidas especiales en los centros de trabajo y tiendas:

- Establecimiento de protocolos especiales de limpieza y desinfección, dispensadores de gel, mascarilla y guantes, mamparas, control de acceso y aforo, higienizadores UV, etc.
- Señalética centro de trabajo: señales verticales, señales horizontales, infografías, vídeos informando de las pautas, definición de aforos máximos por zonas, etc.
- Medidas especiales para los trabajadores que realicen actividades en casa de cliente (prueba diagnósticas, EPIs, etc.).
- Medidas a aplicar en la coordinación de actividades empresariales con contratados, subcontratados, clientes, usuarios u otras personas presentes en el centro ajenas a la empresa.

Protocolos ad hoc para actividades de negocio:

Somos conscientes de la necesidad de actividades que apoyan al negocio por ello desarrollamos protocolos *ad hoc* para garantizar la seguridad en estas circunstancias:

- **Protocolo viajes internacionales** (pruebas diagnósticas, certificados de movilidad, seguros de viajes especiales, atención diferenciada de seguridad privada, pautas de alimentación e higiene, seguimiento de síntomas, etc.).
- **Protocolo reuniones esenciales** en nuestras instalaciones seguras para nuestros invitados y empleados.
- **Protocolo para aperturas de centros especiales** (hub Emprendedores Wayra, Escuela 42, actuaciones de la Fundación Telefónica).

Trazabilidad de casos:

Implantación de protocolos que permiten la rápida gestión sobre un caso positivo y la identificación de contactos estrechos.

- Personal sanitario altamente cualificado realiza el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
- Medidas de actuación especiales ante la de un posible caso positivo.
- Canal médico específico para nuestros empleados para resolver dudas, consultar síntomas, informar de casos. Socios de reconocido prestigio, como el caso de España donde disponemos de un *call center* de Quirón Salud específico para Grupo Telefónica.
- Modelos de datos y herramientas de explotación de datos que permiten asegurar:
 - Información de calidad para el equipo sanitario -> Correcto trazado de los casos y de acuerdo con GDPR -> Seguimiento EZE de cada caso.
 - Información de gestión -> *Dashboard* con las estadísticas de casos de todas las filiales del Grupo Telefónica. Datos en tiempo real que nos permiten tomar decisiones con máxima confiabilidad.

Formación y Comunicación:

- Formación continua a través de piezas de comunicación didácticas (infografías, vídeos, tutoriales, píldoras formativas). Contenidos sobre seguridad, salud y continuidad del negocio.
- Cursos en nuestra plataforma online previos al retorno al trabajo presencial.

Modelo de datos para la toma de decisiones:

Decidimos elegir un set de indicadores clave medibles en todos los países donde estamos presentes, diariamente

monitorizamos estos indicadores y evaluamos si debemos corregir alguna decisión sobre la presencialidad en nuestras oficinas, relación con nuestros clientes o sobre las medidas de flexibilidad a considerar.

Datos cuantitativos:

- Indicadores clave ámbito país: incidencia acumulada de casos por cada 100.000 habitantes, presión hospitalaria, tasa de reproducción del virus y tasa de positividad.
- Indicadores clave ámbito Telefónica: número de casos activos, casos hospitalizados, casos recuperados, casos en cuarentena por contacto estrecho, existencia de brotes en un centro de trabajo.
- Los indicadores internos del Grupo se encuentran registrados en un *dashboard* sobre Power BI. Diariamente revisamos este cuadro de mando para tomar decisiones.

Datos cualitativos:

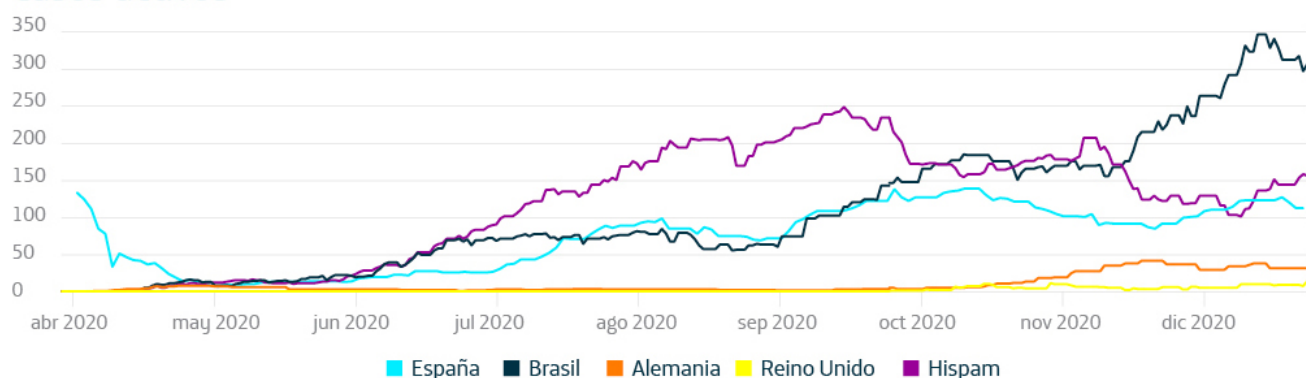
- Intercambiamos experiencias entre compañías multinacionales equivalentes al Grupo Telefónica.
- Participamos en foros donde podemos debatir y reflexionar sobre las mejores fórmulas para afrontar la crisis desde la perspectiva táctica y operativa, incluyendo espacios donde participan expertos de la OMS.
- En lo que respecta a tratamiento y gestión de los datos de salud de nuestros empleados ha tomado una relevancia muy especial. Un trabajo en equipo coordinado con muchas áreas (Legal, Compliance, Relaciones Institucionales, DPO, Seguridad Digital, Seguridad Física) ha permitido tener información en tiempo real con las máximas consideraciones de privacidad y seguridad.

Disponemos de un protocolo de gestión de datos y de su correspondiente borrado conforme a las leyes locales de protección de datos de cada país. Nuestro objetivo es disponer de información en tiempo real que nos permita hacer la trazabilidad de un caso positivo e identificar potenciales contactos estrechos para evitar el contagio.

Situación actual

En materia de personas hemos hecho un importante esfuerzo para proteger a nuestros empleados asegurando espacios de trabajo seguros y saludables. El resultado ha sido un número significativamente bajo de casos positivos comparados con las realidades de los países donde estamos presentes. La presencialidad en las oficinas, en los países donde era posible, no ha sido la causa de un incremento de casos. De forma sostenida en el tiempo hemos visto que el número de casos activos era mayor en los empleados con 100% de trabajo remoto. En el proceso de desescalada hemos observado porcentajes entre el 50% y el 70%.

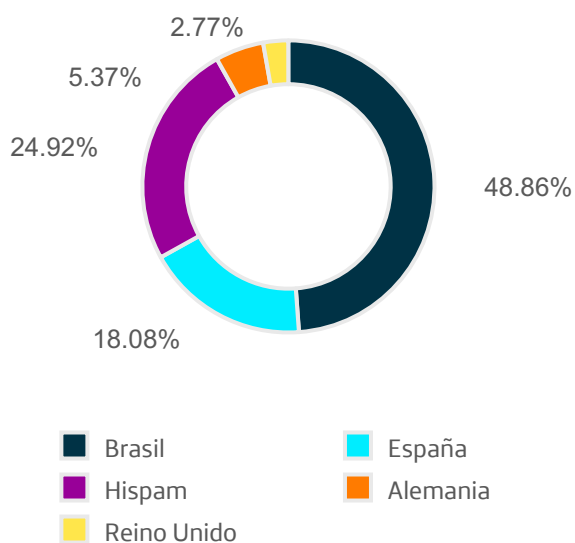
Casos activos



Actualmente, **solo el 4,4% de la plantilla ha experimentado la enfermedad**. Lamentablemente hemos registrado 23 pérdidas y por el momento no tenemos brotes en nuestros centros de trabajo. Estos datos son el resultado de un importante esfuerzo de coordinación entre muchas áreas y países.

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

Distribución de casos activos



El número de empleados en cuarentena por contacto estrecho es de uno o cero por cada caso positivo. Un equipo médico evalúa cada caso positivo y en base a un set de preguntas discrimina las situaciones de riesgo que se han producido en la interacción con otros empleados.

Analizamos diariamente la casuística de todas las cuarentenas extraprofesionales y ofrecemos recomendaciones a todos nuestros empleados para que se protejan en su vida privada con las mejores

indicaciones. Preservar la salud individual es la clave para evitar la diseminación del virus.

El retorno a nuestros centros de trabajo está alineado con las circunstancias del país. Presentamos en la tabla adjunta los porcentajes de trabajo remoto frente al trabajo presencial a cierre de 2020.

2.5.8.5. Certificaciones por la gestión de la crisis del COVID-19

Aunque somos conscientes de que aún hay mucho camino por recorrer y que podemos seguir aprendiendo de la experiencia diaria para hacer frente a esta pandemia, cabe destacar los reconocimientos recibidos por el Grupo Telefónica en la gestión de esta crisis durante 2020, entre los cuales están:

- Sello Quirón Protocolo Seguro COVID-19 (sept 20): se trata de una de las certificaciones más rigurosas que existen en España y que avala las medidas higiénicas, sanitarias, de distanciamiento interpersonal y organizativas que se han tomado en nuestra Compañía frente al COVID-19.
- Certificado de Aenor: por los protocolos implantados en un total de 950 tiendas Movistar de todo el territorio español frente al COVID-19, convirtiéndose así en la primera operadora de telecomunicaciones en España que logra este distintivo. En concreto, Telefónica ha puesto en marcha un completo plan de medidas preventivas de seguridad y salud para empleados de las tiendas y clientes, entre las que destacan protocolos de limpieza y desinfección, control de aforo de tiendas, distanciamiento social, gestión de residuos, medidas de protección individual para los empleados y formación específica a los comerciales respecto al COVID-19.

2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo

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

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

La Comisión de Calidad y Sostenibilidad en 2020 es la responsable de impulsar el desarrollo de nuestro Plan Global de Negocio Responsable, que es aprobado por el Consejo de Administración y hace hincapié en salvaguardar y promover la Seguridad, Salud y Bienestar (SS&B) de nuestros empleados en el trabajo.

Estructura de la gobernanza



Políticas más relevantes:

- Política global de Seguridad, Salud y Bienestar en el trabajo del Grupo Telefónica
- Principios de Negocio Responsable de Telefónica
- Convenios colectivos a nivel país



NUESTRA POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

Nos comprometemos a:

<p>Identificar los peligros y evaluar los riesgos con el fin de prevenir incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.</p>	<p>Velar por el cumplimiento de la normativa local y estándares internacionales.</p>	<p>Promover la información, participación y consulta de los empleados y demás partes.</p>
<p>Definir estrategias que fomenten una cultura de prevención, bienestar y salud.</p>	<p>Aplicar principios de mejora continua mediante la evaluación del desempeño a través de indicadores.</p>	<p>Proporcionar condiciones de trabajo seguro y saludable para la prevención de lesiones y del deterioro de la salud.</p>
<p>Fomentar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios las mejores prácticas.</p>		<p>Comunicar de forma regular y transparente nuestro desempeño y atender las inquietudes.</p>

2.5.9.1. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales

GRI 403-1, 403-2

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

Los procesos para identificar los peligros, evaluar los riesgos para prevenir incidentes y enfermedades profesionales están recogidos en la política Global de Seguridad y salud así como en las diferentes políticas de seguridad y salud locales.

Actualmente, el 99% de nuestras operadoras cuentan con un sistema de gestión de seguridad, salud y bienestar y el 49% (según porcentaje de plantilla) han certificado este sistema, basado en los estándares ISO 45001 o OHSAS 18001.

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

En caso de emergencias y desastres naturales, contamos con alertas tempranas y equipos especialmente formados con la realización de simulacros y preparados para la actuación frente a estos sucesos.

2.5.9.2. Formación y representación de los empleados

GRI 403-4, 403-5

Formación y sensibilización

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

Este año, debido a las circunstancias vividas por la pandemia, se ha puesto el foco en la formación continua sobre la prevención del COVID-19 a través de diferentes canales, y formatos, con infografías, vídeos, tutoriales, píldoras formativas y con cursos online previos al retorno al trabajo presencial.

Representatividad y participación de nuestros trabajadores

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

2.5.9.3. Compromiso con nuestros proveedores

GRI 403-7

Nuestros proveedores y socios

Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad, salud y bienestar en nuestra cadena de suministro y con nuestros socios. Todos nuestros proveedores firman la Política de sostenibilidad en la cadena de suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento por parte de nuestros proveedores en materia de seguridad, salud y bienestar.

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

Gestión de los proveedores

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



[Ir al capítulo de Proveedores](#)

2.5.9.4. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo

GRI 403-3, 403-6

Desde la organización se impulsa y se promueve el bienestar de todos los empleados a través de diferentes servicios de cuidados de la salud, adaptados a los diferentes países en los que operamos. Algunos ejemplos destacables son disponer de un seguro médico privado como beneficio social en algunos países, disponer de un servicio médico en el centro de trabajo, acceso a acciones formativas para la mejora de la salud y la prevención de enfermedades, etc.

Estrés en el trabajo

Como expresa nuestra Política global de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo del Grupo Telefónica, nuestro compromiso es promover el bienestar y el entorno psicosocial en el lugar de trabajo para reducir el estrés emocional y mental, y velar por el equilibrio entre la vida laboral y la vida privada y familiar de nuestros empleados. Además, el entorno psicosocial de trabajo es uno de los indicadores de desempeño que Telefónica se ha comprometido, públicamente, a abordar.

Nuestros empleados tienen acceso a distintos programas de formación que tratan temas como la gestión del tiempo, el manejo del estrés, el estilo de liderazgo y la toma de decisiones. Asimismo, existen formas de apoyo al empleado,

accesible desde las Intranets del país, que, además de establecer mecanismos para pedir ayuda, incluyen el acceso a expertos médicos.

Destacamos como mejores prácticas el análisis del riesgo psicosocial en la Compañía en base a datos de operadoras representativas, así como la elaboración de una guía global sobre la evaluación de la salud mental en el trabajo para nuestros empleados.

Cultura de bienestar Feel Good

Nuestra visión es ser un referente del bienestar empresarial, generando un impacto positivo en nuestros empleados, colaboradores, en su entorno y en la organización. Para ello, ponemos en marcha iniciativas que fomenten una cultura de bienestar en todos los niveles de la organización.

Contamos con el programa de Bienestar Corporativo *Feel Good*, que busca generar un impacto positivo en el bienestar y en la motivación de los empleados, y como resultado, también en la empresa. A través de *Feel Good* se fomentan iniciativas que tratan de sensibilizar en cuatro pilares fundamentales: Nutrición, Salud, Actividad Física y Emocional.

2.5.10. Hitos y retos

> Hitos 2020:

- Promover acciones de sensibilización y concienciación de sesgos inconscientes para toda la plantilla.
- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género en 2020.
- Más de 14.000 personas en programas de reskilling y upskilling en España.
- Más de 100.000 reconocimientos individuales y de equipos.
- Índice de motivación eNPS +7pp.

> Retos 2021:

- Conseguir el 30% de mujeres en puestos directivos en 2021.
- Formar parte del Índice Bloomberg de igualdad de género en 2021.
- Trabajar por la integración laboral de las personas con discapacidad, en línea con los compromisos suscritos en el marco de la iniciativa The Valuable 500.
- Aumentar la identificación de capacidades de la plantilla y la oferta personalizada en programas de reskilling/upskilling.
- Diseñar un modelo de trabajo de futuro basado en la digitalización y la flexibilidad.

2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral GRI 403-8, 403-9, 403-10

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		HispanAm (4)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Nº de horas de absentismo (hombres)	593.520	494.016	781.088	774.808	1.046.640	132.288	245.744	292.904	903.320	808.480
Nº de horas de absentismo (mujeres)	584.200	485.904	920.944	771.592	673.400	177.592	271.864	302.920	892.280	587.648
Nº de horas de absentismo TOTAL	1.177.720	979.920	1.702.032	1.546.400	1.720.040	309.880	517.608	595.824	1.795.600	1.396.128
Tasa de absentismo (hombres)	0,06	0,05	0,02	0,02	0,03	0,00	0,03	0,04	0,02	0,02
Tasa de absentismo (mujeres)	0,10	0,09	0,04	0,03	0,03	0,01	0,06	0,07	0,03	0,02
Tasa de absentismo TOTAL	0,08	0,07	0,03	0,02	0,03	0,01	0,04	0,05	0,03	0,02
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (2)	21,44	11,64	21,74	7,02	14,30	3,92	5,34	2,01	65,74	58,61
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (2)	23,73	14,35	2,08	0,72	8,29	6,20	3,85	12,47	14,77	22,54
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (2)	22,26	12,60	13,80	4,48	12,23	4,72	4,78	5,94	47,14	45,58
Tasa de días perdidos / gravedad (hombres) (3)	21,44	11,64	21,74	7,02	14,30	3,92	128,83	2,01	65,61	107,60
Tasa de días perdidos / gravedad (mujeres) (3)	23,73	14,35	2,08	0,72	8,29	6,20	268,67	12,47	16,62	59,56
Tasa de días perdidos / gravedad TOTAL (3)	22,26	12,60	13,80	4,48	12,23	4,72	181,68	5,94	47,73	90,25
Tasa de frecuencia de accidentes (hombres)	0,52	0,25	0,58	0,57	0,27	0,12	0,05	0,00	2,13	1,12
Tasa de frecuencia de accidentes (mujeres)	0,61	0,94	0,15	0,05	0,29	0,12	0,08	0,04	0,86	0,52

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		HispanAm (4)	
Tasa de frecuencia de accidentes TOTAL	0,55	0,49	0,41	0,36	0,28	0,12	0,06	0,02	1,67	0,91
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,05
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,06
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (2)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,05
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (hombres) (3)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,32	0,00	0,01	2,43
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (mujeres) (3)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,58	0,00	0,05	2,33
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales TOTAL (3)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,93	0,00	0,03	2,39
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Hombres) (5)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (Mujeres) (5)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Nº total de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL (5)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	2
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias TOTAL (5)	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,01
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Hombres)	n.a.	12	n.a.	0	n.a.	22	n.a.	0	n.a.	274
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (Mujeres)	n.a.	25	n.a.	0	n.a.	12	n.a.	1	n.a.	75

Indicadores (1)	Alemania		Brasil		España		Reino Unido		HispanAm (4)	
Nº Total de lesiones por accidente laboral registrables (TOTAL)	n.a.	37	n.a.	0	n.a.	34	n.a.	1	n.a.	349
Tasa de lesiones por accidentes laborales registrables (TOTAL)	n.a.	0,49	n.a.	0,00	n.a.	0,12	n.a.	0,02	n.a.	1,03
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Hombres)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (Mujeres)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0
Nº de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral (TOTAL)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	1
Tasa de fallecimientos como resultado de una lesión por accidente laboral (TOTAL)	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00	n.a.	0,00
Nº de horas trabajadas (TOTAL)	15.570.000	14.996.612	63.998.000	62.885.220	60.656.000	56.321.381	12.770.000	11.918.370	70.252.000	67.724.712
Nº de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral (TOTAL)	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0	n.a.	0
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	n.a.	7.701	n.a.	33.064	n.a.	17.497	n.a.	100	n.a.	15.642
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	n.a.	100%	n.a.	97,7%	n.a.	76,1%	n.a.	1,6%	n.a.	46,7%
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	n.a.	7.701	n.a.	0	n.a.	17.497	n.a.	100	n.a.	10.673
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a auditoría interna	n.a.	100%	n.a.	0%	n.a.	76,1%	n.a.	1,6%	n.a.	31,9%

Indicadores (1)	Alemania	Brasil	España	Reino Unido	HispanAm (4)					
Nº de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	n.a.	7.701	n.a.	0	n.a.	17.497	n.a.	100	n.a.	20.613
% de empleados cubiertos por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud sujeto a certificaciones o auditorías por terceras partes	n.a.	100%	n.a.	0,0%	n.a.	76,1%	n.a.	1,6%	n.a.	61,5%

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(4) En 2019 y 2020 HispanAm comprende: Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, México, Perú, Uruguay, y Venezuela.

(5) Sin incluir fallecimientos.

Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en 2020

Indicadores (*)	Total Grupo (%)
Sistemas de gestión de Seguridad y Salud implementados y certificados bajo la norma ISO 45001	49%
Sistemas de gestión de Seguridad y Salud implementados sin certificación	50%
Sistemas de gestión de Seguridad y Salud implementados	99%

(*) Los indicadores (calculadores en base a la plantilla física por región) reflejan el porcentaje de empleados cubiertos por un sistema de gestión de Seguridad y Salud con certificación (norma ISO 45001, o en el caso de Reino Unido que además se dispone de más de una certificación), o con un sistema de gestión implantado pero sin certificar.

El 99% indica la suma del porcentaje de empleados que están cubiertos por un sistema de gestión certificado o sin certificar.

2.5.12. Principales Indicadores GRI 102-8, 102-38, 102-41, 103, 202-1, 401-1, 404-1, 405-1, 405-2

INDICADORES DE PLANTILLA (*)

Número total y distribución de empleados por género, edad, categoría profesional y país

TOTAL GRUPO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	877	959	2.368	2.220	207	179	3.452	3.358
	%	5%	5%	7%	7%	1%	1%	5%	5%
	Mujeres	253	289	1.114	1.120	103	103	1.470	1.512
	%	4%	5%	5%	5%	1%	1%	3%	4%
	Total	1.130	1.248	3.482	3.340	310	282	4.922	4.870
	%	5%	5%	7%	6%	1%	1%	4%	4%
Mandos Intermedios	Hombres	1.747	1.916	4.442	4.362	1.015	1.028	7.204	7.306
	%	10%	10%	14%	14%	5%	5%	10%	10%
	Mujeres	439	529	2.122	2.137	657	592	3.218	3.258
	%	8%	8%	10%	10%	4%	4%	7%	8%
	Total	2.186	2.445	6.564	6.499	1.672	1.620	10.422	10.564
	%	9%	10%	12%	12%	4%	5%	9%	9%
Otros Profesionales	Hombres	14.970	16.090	25.491	25.051	19.478	17.833	59.939	58.974
	%	85%	85%	79%	79%	94%	94%	85%	85%
	Mujeres	5.023	5.601	17.649	17.739	15.864	14.601	38.536	37.941
	%	88%	87%	85%	84%	76%	70%	89%	89%
	Total	19.993	21.691	43.140	42.790	35.342	32.434	98.475	96.915
	%	86%	85%	81%	81%	66%	62%	87%	86%
Total	Hombres	17.594	18.965	32.301	31.633	20.700	19.040	70.595	69.638
	%	25%	27%	46%	45%	29%	27%	62%	62%
	Mujeres	5.715	6.419	20.885	20.996	16.624	15.296	43.224	42.711
	%	13%	15%	48%	49%	38%	36%	38%	38%
	Total	23.309	25.384	53.186	52.629	37.324	34.336	113.819	112.349
	%	20%	23%	47%	47%	33%	31%	100%	100%

(*) De cara a garantizar la homogeneidad de la información, se han reconfigurado las categorías profesionales y los rangos de edad de la plantilla, lo que ha requerido reescribir a tal efecto los datos correspondientes a 2019. Adicionalmente, los porcentajes incluidos en las distintas tablas han sido redondeados a la unidad.

ALEMANIA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	70	77	113	96	7	3	190	176
	%	6%	6%	4%	4%	1%	0%	4%	4%
	Mujeres	16	18	40	34	3	3	59	55
	%	3%	3%	3%	2%	0%	0%	2%	2%
	Total	86	95	153	130	10	6	249	231
	%	5%	5%	4%	3%	0%	0%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	102	121	370	371	73	69	4.321	561
	%	9%	9%	15%	15%	5%	6%	85%	11%
	Mujeres	33	38	90	107	24	25	147	170
	%	5%	6%	6%	7%	3%	3%	5%	6%
	Total	135	159	460	478	97	94	692	731
	%	7%	8%	11%	12%	4%	5%	8%	9%
Otros Profesionales	Hombres	1.009	1.123	2.052	2.002	1.260	1.101	4.321	4.226
	%	85%	85%	81%	81%	94%	94%	53%	53%
	Mujeres	579	609	1.429	1.397	886	732	2.894	2.738
	%	92%	92%	92%	91%	57%	48%	35%	35%
	Total	1.588	1.732	3.481	3.399	2.146	1.833	7.215	6.964
	%	88%	87%	85%	85%	52%	46%	88%	88%
Total	Hombres	1.181	1.321	2.535	2.469	1.340	1.173	5.056	4.963
	%	23%	27%	50%	50%	27%	24%	62%	63%
	Mujeres	628	665	1.559	1.538	913	760	3.100	2.963
	%	20%	22%	50%	52%	29%	26%	38%	37%
	Total	1.809	1.986	4.094	4.007	2.253	1.933	8.156	7.926
	%	22%	25%	50%	51%	28%	24%	100%	100%

ARGENTINA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	71	62	88	71	7	4	166	137
	%	2%	2%	2%	2%	0%	0%	2%	1%
	Mujeres	17	16	24	21	0	1	41	38
	%	3%	3%	1%	1%	0%	0%	1%	1%
	Total	88	78	112	92	7	5	207	175
	%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	1%	1%
Mandos Intermedios	Hombres	430	405	499	500	106	91	1.035	996
	%	12%	12%	12%	12%	5%	5%	10%	11%
	Mujeres	51	50	235	240	56	45	342	335
	%	8%	9%	8%	8%	5%	5%	7%	8%
	Total	481	455	734	740	162	136	1.377	1.331
	%	11%	11%	10%	10%	5%	5%	9%	10%
Otros Profesionales	Hombres	3.183	2.918	3.642	3.583	1.869	1.573	8.694	8.074
	%	86%	86%	86%	86%	94%	94%	60%	59%
	Mujeres	598	522	2.538	2.645	1.103	871	4.239	4.038
	%	90%	89%	91%	91%	39%	30%	29%	30%
	Total	3.781	3.440	6.180	6.228	2.972	2.444	12.933	12.112
	%	87%	87%	88%	88%	42%	35%	89%	89%
Total	Hombres	3.684	3.385	4.229	4.154	1.982	1.668	9.895	9.207
	%	37%	37%	43%	45%	20%	18%	68%	68%
	Mujeres	666	588	2.797	2.906	1.159	917	4.622	4.411
	%	14%	13%	61%	66%	25%	21%	32%	32%
	Total	4.350	3.973	7.026	7.060	3.141	2.585	14.517	13.618
	%	30%	29%	48%	52%	22%	19%	100%	100%

BRASIL		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	121	155	822	813	121	109	1.064	1.077
	%	8%	8%	9%	8%	1%	1%	5%	5%
	Mujeres	33	43	388	413	62	59	483	515
	%	6%	6%	7%	7%	1%	1%	3%	4%
	Total	154	198	1.210	1.226	183	168	1.547	1.592
	%	7%	8%	8%	8%	1%	1%	4%	5%
Mandos Intermedios	Hombres	178	217	979	978	361	306	1.518	1.501
	%	11%	12%	11%	10%	4%	4%	8%	8%
	Mujeres	24	29	329	354	267	230	620	613
	%	4%	4%	6%	6%	3%	3%	4%	4%
	Total	202	246	1.308	1.332	628	536	2.138	2.114
	%	9%	10%	9%	9%	4%	3%	6%	6%
Otros Profesionales	Hombres	1.300	1.465	7.467	7.810	8.799	8.116	17.566	17.391
	%	81%	80%	81%	81%	95%	95%	51%	51%
	Mujeres	527	596	4.724	5.099	8.002	7.640	13.253	13.335
	%	90%	89%	87%	87%	147%	130%	38%	39%
	Total	1.827	2.061	12.191	12.909	16.801	15.756	30.819	30.726
	%	84%	82%	83%	83%	114%	102%	89%	89%
Total	Hombres	1.599	1.837	9.268	9.601	9.281	8.531	20.148	19.969
	%	8%	9%	46%	48%	46%	43%	58%	58%
	Mujeres	584	668	5.441	5.866	8.331	7.929	14.356	14.463
	%	4%	5%	38%	41%	58%	55%	42%	42%
	Total	2.183	2.505	14.709	15.467	17.612	16.460	34.504	34.432
	%	6%	7%	43%	45%	51%	48%	100%	100%

CHILE		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	24	27	42	37	1	4	67	68
	%	2%	2%	3%	3%	0%	1%	2%	2%
	Mujeres	5	4	7	9	1	3	13	16
	%	2%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%
	Total	29	31	49	46	2	7	80	84
%	2%	2%	2%	2%	0%	1%	2%	2%	
Mandos Intermedios	Hombres	134	135	183	225	27	89	344	449
	%	13%	12%	15%	18%	5%	16%	12%	15%
	Mujeres	24	29	89	98	13	25	126	152
	%	9%	10%	12%	13%	5%	9%	10%	11%
	Total	158	164	272	323	40	114	470	601
%	12%	11%	14%	16%	5%	14%	11%	14%	
Otros Profesionales	Hombres	900	962	1.016	1.006	523	452	2.439	2.420
	%	85%	86%	82%	79%	95%	83%	59%	57%
	Mujeres	236	271	666	649	268	244	1.170	1.164
	%	89%	89%	87%	86%	35%	32%	28%	27%
	Total	1.136	1.233	1.682	1.655	791	696	3.609	3.584
%	86%	86%	84%	82%	39%	34%	87%	84%	
Total	Hombres	1.058	1.124	1.241	1.268	551	545	2.850	2.937
	%	37%	38%	44%	43%	19%	19%	69%	69%
	Mujeres	265	304	762	756	282	272	1.309	1.332
	%	20%	23%	58%	57%	22%	20%	31%	31%
	Total	1.323	1.428	2.003	2.024	833	817	4.159	4.269
%	32%	33%	48%	47%	20%	19%	100%	100%	

COLOMBIA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	25	32	74	64	7	3	106	99
	%	9%	9%	5%	4%	1%	0%	4%	3%
	Mujeres	11	12	41	42	1	1	53	55
	%	7%	7%	4%	3%	0%	0%	2%	2%
	Total	36	44	115	106	8	4	159	154
	%	9%	8%	4%	3%	0%	0%	3%	2%
Mandos Intermedios	Hombres	36	48	175	203	30	50	241	301
	%	13%	13%	12%	12%	3%	3%	8%	8%
	Mujeres	12	16	141	147	26	26	179	189
	%	8%	9%	12%	11%	2%	2%	7%	7%
	Total	48	64	316	350	56	76	420	490
	%	12%	12%	12%	11%	2%	3%	8%	8%
Otros Profesionales	Hombres	207	284	1.205	1.494	1.148	1.432	2.560	3.210
	%	77%	78%	83%	85%	97%	96%	46%	50%
	Mujeres	125	142	975	1.099	1.279	1.340	2.379	2.581
	%	84%	84%	84%	85%	111%	104%	43%	40%
	Total	332	426	2.180	2.593	2.427	2.772	4.939	5.791
	%	80%	80%	83%	85%	93%	91%	90%	90%
Total	Hombres	268	364	1.454	1.761	1.185	1.485	2.907	3.610
	%	9%	10%	50%	49%	41%	41%	53%	56%
	Mujeres	148	170	1.157	1.288	1.306	1.367	2.611	2.825
	%	6%	6%	44%	46%	50%	48%	47%	44%
	Total	416	534	2.611	3.049	2.491	2.852	5.518	6.435
	%	8%	8%	47%	47%	45%	44%	100%	100%

ECUADOR		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	20	15	40	30	1	1	61	46
	%	48%	42%	11%	9%	0%	0%	9%	7%
	Mujeres	4	2	12	12	2	1	18	15
	%	21%	13%	6%	6%	1%	1%	4%	4%
	Total	24	17	52	42	3	2	79	61
	%	39%	33%	9%	8%	1%	0%	7%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	8	7	80	68	20	21	108	96
	%	19%	19%	22%	20%	7%	8%	16%	15%
	Mujeres	2	3	41	41	27	16	70	60
	%	11%	20%	22%	21%	12%	8%	16%	15%
	Total	10	10	121	109	47	37	178	156
	%	16%	20%	22%	20%	10%	8%	16%	15%
Otros Profesionales	Hombres	14	14	245	242	249	230	508	486
	%	33%	39%	67%	71%	92%	91%	46%	47%
	Mujeres	13	10	136	142	192	173	341	325
	%	68%	67%	72%	73%	102%	89%	31%	32%
	Total	27	24	381	384	441	403	849	811
	%	44%	47%	69%	72%	80%	75%	77%	79%
Total	Hombres	42	36	365	340	270	252	677	628
	%	6%	6%	54%	54%	40%	40%	61%	61%
	Mujeres	19	15	189	195	221	190	429	400
	%	4%	4%	44%	49%	52%	48%	39%	39%
	Total	61	51	554	535	491	442	1.106	1.028
	%	6%	5%	50%	52%	44%	43%	100%	100%

ESPAÑA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	1.127	394	747	693	21	16	1.127	1.103
	%	15%	5%	9%	9%	1%	1%	6%	6%
	Mujeres	496	142	365	343	12	16	496	501
	%	19%	5%	6%	6%	1%	1%	5%	5%
	Total	1.623	536	1.112	1.036	33	32	1.623	1.604
	%	16%	5%	8%	8%	1%	1%	6%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	527	639	1.176	1.134	136	187	1.839	1.960
	%	7%	7%	14%	15%	6%	8%	10%	11%
	Mujeres	159	218	668	665	86	103	913	986
	%	6%	7%	11%	12%	5%	7%	9%	10%
	Total	686	857	1.844	1.799	222	290	2.752	2.946
	%	7%	7%	13%	14%	6%	8%	10%	10%
Otros Profesionales	Hombres	6.654	7.667	6.406	5.640	2.226	2.016	15.286	15.323
	%	88%	88%	77%	76%	93%	91%	54%	54%
	Mujeres	2.292	2.755	4.915	4.564	1.520	1.368	8.727	8.687
	%	89%	88%	83%	82%	26%	25%	31%	30%
	Total	8.946	10.422	11.321	10.204	3.746	3.384	24.013	24.010
	%	88%	88%	79%	78%	26%	26%	85%	84%
Total	Hombres	7.540	8.700	8.329	7.467	2.383	2.219	18.252	18.386
	%	41%	47%	46%	41%	13%	12%	64%	64%
	Mujeres	2.570	3.115	5.948	5.572	1.618	1.487	10.136	10.174
	%	25%	31%	59%	55%	16%	15%	36%	36%
	Total	10.110	11.815	14.277	13.039	4.001	3.706	28.388	28.560
	%	36%	41%	50%	46%	14%	13%	100%	100%

MÉXICO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	30	29	175	163	29	24	234	216
	%	30%	26%	23%	22%	7%	6%	18%	17%
	Mujeres	4	4	86	88	14	12	104	104
	%	22%	20%	28%	27%	5%	5%	17%	18%
	Total	34	33	261	251	43	36	338	320
	%	29%	25%	24%	23%	6%	6%	18%	17%
Mandos Intermedios	Hombres	9	10	62	46	11	9	82	65
	%	9%	9%	8%	6%	3%	2%	6%	5%
	Mujeres	—	0	9	9	5	3	14	12
	%	0%	0%	3%	3%	2%	1%	2%	2%
	Total	9	10	71	55	16	12	96	77
	%	8%	8%	7%	5%	2%	2%	5%	4%
Otros Profesionales	Hombres	62	72	525	547	382	352	969	971
	%	61%	65%	69%	72%	91%	91%	51%	53%
	Mujeres	14	16	212	227	253	232	479	475
	%	78%	80%	69%	70%	82%	72%	25%	26%
	Total	76	88	737	774	635	584	1.448	1.446
	%	64%	67%	69%	72%	59%	54%	77%	78%
Total	Hombres	101	111	762	756	422	385	1.285	1.252
	%	8%	9%	59%	60%	33%	31%	68%	68%
	Mujeres	18	20	307	324	272	247	597	591
	%	3%	3%	51%	55%	46%	42%	32%	32%
	Total	119	131	1.069	1.080	694	632	1.882	1.843
	%	6%	7%	57%	59%	37%	34%	100%	100%

PERÚ		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	36	33	84	65	3	4	123	102
	%	3%	3%	5%	4%	0%	0%	3%	3%
	Mujeres	8	8	44	41	2	1	54	50
	%	3%	3%	5%	5%	0%	0%	3%	3%
	Total	44	41	128	106	5	5	177	152
	%	3%	3%	5%	4%	0%	0%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	45	43	235	214	30	19	310	276
	%	4%	4%	15%	14%	3%	2%	9%	8%
	Mujeres	7	8	97	87	13	6	117	101
	%	3%	3%	11%	10%	2%	1%	6%	6%
	Total	52	51	332	301	43	25	427	377
	%	4%	4%	13%	13%	3%	2%	8%	7%
Otros Profesionales	Hombres	989	942	1.239	1.224	953	878	3.181	3.044
	%	92%	93%	80%	81%	97%	97%	59%	59%
	Mujeres	261	268	766	753	611	554	1.638	1.575
	%	95%	94%	84%	85%	67%	63%	30%	31%
	Total	1.250	1.210	2.005	1.977	1.564	1.432	4.819	4.619
	%	93%	93%	81%	83%	63%	60%	89%	90%
Total	Hombres	1.070	1.018	1.558	1.503	986	901	3.614	3.422
	%	30%	30%	43%	44%	27%	26%	67%	66%
	Mujeres	276	284	907	881	626	561	1.809	1.726
	%	15%	16%	50%	51%	35%	33%	33%	34%
	Total	1.346	1.302	2.465	2.384	1.612	1.462	5.423	5.148
	%	25%	25%	45%	46%	30%	28%	100%	100%

REINO UNIDO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	69	81	123	131	8	10	200	222
	%	9%	11%	7%	8%	0%	1%	5%	6%
	Mujeres	24	25	66	83	5	6	95	114
	%	6%	7%	6%	8%	0%	1%	3%	5%
	Total	93	106	189	214	13	16	295	336
	%	8%	9%	7%	8%	0%	1%	4%	5%
Mandos Intermedios	Hombres	182	179	426	404	188	156	796	739
	%	24%	24%	25%	25%	11%	11%	19%	19%
	Mujeres	77	77	249	213	107	82	433	372
	%	20%	20%	22%	20%	8%	8%	16%	15%
	Total	259	256	675	617	295	238	1.229	1.111
	%	23%	23%	24%	23%	10%	9%	18%	18%
Otros Profesionales	Hombres	496	494	1.126	1.080	1.536	1.297	3.158	2.871
	%	66%	66%	67%	67%	89%	89%	46%	45%
	Mujeres	278	281	816	749	1.152	974	2.246	2.004
	%	73%	73%	72%	72%	102%	93%	32%	32%
	Total	774	775	1.942	1.829	2.688	2.271	5.404	4.875
	%	69%	68%	69%	69%	96%	85%	78%	77%
Total	Hombres	747	754	1.675	1.615	1.732	1.463	4.154	3.832
	%	18%	20%	40%	42%	42%	38%	60%	61%
	Mujeres	379	383	1.131	1.045	1.264	1.062	2.774	2.490
	%	14%	15%	41%	42%	46%	43%	40%	39%
	Total	1.126	1.137	2.806	2.660	2.996	2.525	6.928	6.322
	%	16%	18%	41%	42%	43%	40%	100%	100%

URUGUAY		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	14	16	13	14	2	1	29	31
	%	29%	31%	9%	9%	2%	1%	9%	10%
	Mujeres	1	1	10	8	0	0	11	9
	%	4%	3%	8%	6%	0%	0%	4%	3%
	Total	15	17	23	22	2	1	40	40
	%	20%	21%	9%	8%	1%	0%	6%	6%
Mandos Intermedios	Hombres	7	7	26	26	5	5	38	38
	%	15%	14%	18%	17%	4%	4%	12%	12%
	Mujeres	7	8	27	27	2	1	36	36
	%	27%	27%	22%	21%	1%	1%	12%	12%
	Total	14	15	53	53	7	6	74	74
	%	19%	19%	20%	19%	2%	2%	12%	12%
Otros Profesionales	Hombres	27	28	105	113	119	110	251	251
	%	56%	55%	73%	74%	94%	95%	40%	40%
	Mujeres	18	21	88	95	153	152	259	268
	%	69%	70%	70%	73%	122%	117%	42%	42%
	Total	45	49	193	208	272	262	510	519
	%	61%	60%	72%	73%	101%	93%	82%	82%
Total	Hombres	48	51	144	153	126	116	318	320
	%	15%	16%	45%	48%	40%	36%	51%	51%
	Mujeres	26	30	125	130	155	153	306	313
	%	8%	10%	41%	42%	51%	49%	49%	49%
	Total	74	81	269	283	281	269	624	633
	%	12%	13%	43%	45%	45%	42%	100%	100%

VENEZUELA		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	17	19	21	17	0	0	38	36
	%	11%	11%	5%	4%	0%	0%	4%	4%
	Mujeres	10	12	20	17	0	0	30	29
	%	9%	10%	5%	4%	0%	0%	3%	3%
	Total	27	31	41	34	0	0	68	65
	%	10%	11%	5%	4%	0%	0%	4%	4%
Mandos Intermedios	Hombres	36	43	102	95	12	11	150	149
	%	24%	26%	26%	24%	4%	4%	17%	18%
	Mujeres	31	33	98	98	22	21	151	152
	%	28%	28%	24%	23%	6%	6%	17%	17%
	Total	67	76	200	193	34	32	301	301
	%	26%	27%	25%	24%	5%	5%	17%	18%
Otros Profesionales	Hombres	95	105	275	280	301	267	671	652
	%	64%	63%	69%	71%	96%	96%	38%	38%
	Mujeres	70	71	296	308	365	316	731	695
	%	63%	61%	71%	73%	88%	75%	41%	41%
	Total	165	176	571	588	666	583	1.402	1.347
	%	64%	62%	70%	72%	82%	72%	79%	79%
Total	Hombres	148	167	398	392	313	278	859	837
	%	17%	20%	46%	47%	36%	33%	49%	49%
	Mujeres	111	116	414	423	387	337	912	876
	%	12%	13%	45%	48%	42%	38%	51%	51%
	Total	259	283	812	815	700	615	1.771	1.713
	%	15%	17%	46%	48%	40%	36%	100%	100%

RESTO		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	21	19	26	26	0	0	47	45
	%	19%	20%	8%	17%	0%	0%	8%	16%
	Mujeres	1	2	11	9	1	0	13	11
	%	4%	3%	7%	13%	1%	0%	5%	7%
	Total	22	21	37	35	1	0	60	56
	%	17%	13%	8%	15%	0%	0%	7%	13%
Mandos Intermedios	Hombres	53	62	129	98	16	15	198	175
	%	49%	64%	38%	64%	12%	63%	34%	64%
	Mujeres	12	20	49	51	9	9	70	80
	%	48%	33%	33%	71%	10%	64%	27%	54%
	Total	65	82	178	149	25	24	268	255
	%	49%	52%	36%	66%	11%	63%	32%	60%
Otros Profesionales	Hombres	34	16	188	30	113	9	335	55
	%	31%	16%	55%	19%	88%	38%	40%	13%
	Mujeres	12	39	88	12	80	5	180	56
	%	48%	64%	59%	17%	54%	7%	21%	13%
	Total	46	55	276	42	193	14	515	111
	%	35	35	56	19	39	6	61	26
Total	Hombres	108	97	343	154	129	24	580	275
	%	19%	35%	59%	56%	22%	9%	69%	65%
	Mujeres	25	61	148	72	90	14	263	147
	%	10%	41%	56%	49%	34%	10%	31%	35%
	Total	133	158	491	226	219	38	843	422
	%	16%	37%	58%	54%	26%	9%	100%	100%

HISPAM		50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Ejecutivos	Hombres	237	233	537	461	50	41	824	735
	%	4%	4%	5%	4%	1%	1%	4%	3%
	Mujeres	60	59	244	238	20	19	324	316
	%	4%	4%	4%	3%	0%	0%	3%	3%
	Total	297	292	781	699	70	60	1.148	1.051
	%	4%	4%	5%	4%	1%	1%	3%	3%
Mandos Intermedios	Hombres	705	698	1.362	1.377	241	295	2.308	2.370
	%	11%	11%	13%	13%	4%	5%	10%	11%
	Mujeres	134	147	737	747	164	143	1.035	1.037
	%	9%	10%	11%	11%	4%	4%	8%	8%
	Total	839	845	2.099	2.124	405	438	3.343	3.407
	%	11%	11%	12%	12%	4%	5%	10%	10%
Otros Profesionales	Hombres	5.477	5.325	8.252	8.489	5.544	5.294	19.273	19.108
	%	85%	85%	81%	82%	95%	94%	55%	55%
	Mujeres	1.335	1.321	5.677	5.918	4.224	3.882	11.236	11.121
	%	87%	87%	85%	86%	63%	56%	32%	32%
	Total	6.812	6.646	13.929	14.407	9.768	9.176	30.509	30.229
	%	86	85	83	84	58	53	87	87
Total	Hombres	6.419	6.256	10.151	10.327	5.835	5.630	22.405	22.213
	%	29%	28%	45%	46%	26%	25%	64%	64%
	Mujeres	1.529	1.527	6.658	6.903	4.408	4.044	12.595	12.474
	%	12%	12%	53%	55%	35%	32%	36%	36%
	Total	7.948	7.783	16.809	17.230	10.243	9.674	35.000	34.687
	%	23%	22%	48%	50%	29%	28%	100%	100%

ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Personas en el Consejo de Administración por género y edad en 2020

Rango de edad	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
50 o más	12	86%	2	14%	14	82%
De 35 a 49	0	0%	3	100%	3	18%
Menores de 35	0	0%	0	0%	0	0%
Total	12	71%	5	29%	17	100%

TIPOS DE CONTRATO

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo por género y país

País	Contrato Indefinido Hombres		Contrato Indefinido Mujeres		Contratos Indefinidos		Contratos Temporales Hombres		Contratos Temporales Mujeres		Contratos Temporales	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	4.568	4.531	2.803	2.707	7.371	7.238	488	432	297	256	785	688
Argentina	9.895	9.207	4.622	4.411	14.517	13.618	—	—	—	—	—	—
Brasil	20.051	19.922	14.201	14.392	34.252	34.314	97	47	155	71	252	118
Chile	2.802	2.902	1.302	1.329	4.104	4.231	48	35	7	3	55	38
Colombia	2.812	3.495	2.466	2.666	5.278	6.161	95	115	145	159	240	274
Ecuador	666	600	424	376	1.090	976	11	28	5	24	16	52
España	17.803	18.015	9.746	9.858	27.549	27.873	449	371	390	316	839	687
México	1.285	1.252	597	591	1.882	1.843	—	—	—	—	—	—
Perú	3.325	3.122	1.685	1.586	5.010	4.708	289	300	124	140	413	440
Reino Unido	4.119	3.793	2.753	2.461	6.872	6.254	35	39	21	29	56	68
Uruguay	318	320	305	313	623	633	—	—	1	—	1	—
Venezuela	830	817	858	851	1.688	1.668	29	20	54	25	83	45
Resto	578	268	262	144	840	412	2	7	1	3	3	10
HispaAm	21.933	21.715	12.259	12.123	34.192	33.838	472	498	336	351	808	849
Total Grupo	69.052	68.244	42.024	41.685	111.076	109.929	1.543	1.394	1.200	1.026	2.743	2.420

País	Jornada Completa Hombres		Jornada Completa Mujeres		Jornada Completa		Contratos a jornada parcial Hombres		Contratos a jornada parcial Mujeres		Contratos a jornada parcial	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	4.568	4.560	1.862	1.784	6.430	6.344	488	403	1.238	1.179	1.726	1.582
Argentina	6.496	9.207	3.388	4.385	9.884	13.592	3.399	—	1.234	26	4.633	26
Brasil	17.543	17.495	9.278	9.389	26.821	26.884	2.605	2.474	5.078	5.074	7.683	7.548
Chile	2.850	2.937	1.309	1.332	4.159	4.269	—	—	—	—	—	—
Colombia	2.907	3.610	2.611	2.825	5.518	6.435	—	—	—	—	—	—
Ecuador	677	628	429	400	1.106	1.028	—	—	—	—	—	—
España	18.210	18.373	10.099	10.139	28.309	28.512	42	13	37	35	79	48
México	1.285	1.252	597	591	1.882	1.843	—	—	—	—	—	—
Perú	3.613	3.422	1.809	1.726	5.422	5.148	1	—	—	—	1	—
Reino Unido	3.549	3.341	1.811	1.689	5.360	5.030	605	491	963	801	1.568	1.292
Uruguay	318	296	306	252	624	548	—	24	—	61	—	85
Venezuela	859	837	912	876	1.771	1.713	—	—	—	—	—	—
Resto	580	275	263	146	843	421	—	—	—	1	—	1
HispaAm	19.005	22.189	11.361	12.387	30.366	34.576	3.400	24	1.234	87	4.634	111
Total Grupo	63.455	66.233	34.674	35.534	98.129	101.767	7.140	3.405	8.550	7.177	15.690	10.582

Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial; por género, edad y categoría profesional (*)

Contratos promedio por género

Indicadores	Hombres		Mujeres		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos (nº total)	71.931	68.478	43.103	41.745	114.494	110.223
Contratos temporales (nº total)	1.590	1.432	1.262	1.087	2.852	2.519
Contratos a tiempo parcial (nº total)	8.289	3.984	9.005	7.589	17.294	11.573

Contratos promedio por edad

Indicadores	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos (nº total)	24.301	25.716	53.536	52.443	36.657	32.064	114.494	110.223
Contratos temporales (nº total)	106	106	571	560	2.176	1.853	2.852	2.519
Contratos a tiempo parcial (nº total)	2.853	757	5.389	3.533	9.052	7.283	17.294	11.573

Contratos promedio por categoría profesional

Indicadores	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Contratos indefinidos (nº total)	4.442	4.868	9.177	10.421	100.876	94.934	114.494	110.223
Contratos temporales (nº total)	3	7	15	18	2.834	2.493	2.852	2.519
Contratos a tiempo parcial (nº total)	14	25	78	125	17.202	11.422	17.294	11.573

(*) El cálculo se realiza a través del promedio acumulado del año por tipo de contrato y por tipo de jornada.

INDICADORES DE DIVERSIDAD

Indicadores		2019	2020
Mujeres en Plantilla	(%)	38%	38%
Mujeres en puestos de dirección	(%)	26%	27%
% Mujeres en el Consejo de Administración	(%)	29%	29%
Mujeres en cargos Intermedios	(%)	31%	31%
Personas con discapacidad en plantilla	(Personas)	1.087	1.118
Menores de 30 años	(%)	17%	15%
Mujeres contratadas entre los menores de 30 años	(%)	46%	47%

Diversidad cultural 2020

País	Empleados	Nacionalidades	Mujeres	Hombres
Alemania	7.926	80	58	67
Argentina	13.618	27	17	24
Brasil	34.432	26	14	23
Chile	4.269	19	14	17
Colombia	6.435	9	7	7
Ecuador	1.028	10	4	10
España	28.560	54	44	42
México	1.843	15	7	14
Perú	5.148	13	10	10
Reino Unido	6.322	62	43	52
Uruguay	633	8	6	7
Venezuela	1.713	8	5	7
Resto	422	35	26	25
HispanAm	34.687	40	29	33
Total Grupo	112.349	117	92	106

DESPIDOS

Número de despidos por género

País	Hombres		Mujeres		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	260	182	166	99	426	281
Argentina	244	636	150	242	394	878
Brasil	2.610	1.804	2.403	1.562	5.013	3.366
Chile	243	118	113	31	356	149
Colombia	174	77	182	74	356	151
Ecuador	79	59	42	36	121	95
España	2.123	157	807	116	2.930	273
México	237	75	147	30	384	105
Perú	633	185	363	78	996	263
Reino Unido	127	228	44	183	171	411
Uruguay	12	8	9	4	21	12
Venezuela	25	—	44	—	69	—
Resto	41	6	27	5	68	11
HispaAm	1.647	1.158	1.050	495	2.697	1.653
Total Grupo	6.808	3.535	4.497	2.460	11.305	5.995

Número de despidos por rango de edad

País	50 o más		De 35 a 49		Menor de 35		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	61	48	145	102	220	131	426	281
Argentina	197	747	136	82	61	49	394	878
Brasil	229	173	1.544	1.234	3.240	1.959	5.013	3.366
Chile	140	32	142	60	74	57	356	149
Colombia	48	12	152	71	156	68	356	151
Ecuador	6	14	65	57	50	24	121	95
España	2.715	69	138	151	77	53	2.930	273
México	37	11	226	71	121	23	384	105
Perú	475	66	470	140	51	57	996	263
Reino Unido	42	133	64	189	65	89	171	411
Uruguay	2	1	5	5	14	6	21	12
Venezuela	6	—	23	—	40	—	69	—
Resto	9	2	41	6	18	3	68	11
HispaAm	911	883	1.219	486	567	284	2.697	1.653
Total Grupo	3.967	1.308	3.151	2.168	4.187	2.519	11.305	5.995

Número de despidos por categoría profesional

País	Ejecutivos		Mandos Intermedios		Otros Profesionales		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	3	7	24	22	399	252	426	281
Argentina	2	9	57	108	335	761	394	878
Brasil	8	90	326	108	4.679	3.168	5.013	3.366
Chile	3	8	37	23	316	118	356	149
Colombia	8	5	29	8	319	138	356	151
Ecuador	1	15	18	23	102	57	121	95
España	37	66	180	41	2.713	166	2.930	273
México	6	22	87	17	291	66	384	105
Perú	5	25	53	60	938	178	996	263
Reino Unido	1	47	35	61	135	303	171	411
Uruguay	—	1	1	—	20	11	21	12
Venezuela	—	—	1	—	68	—	69	—
Resto	3	3	4	4	61	4	68	11
HispanAm	25	85	283	239	2.389	1.329	2.697	1.653
Total Grupo	77	298	852	475	10.376	5.222	11.305	5.995

NUEVAS CONTRATACIONES

Número total y tasa de contrataciones por edad, género y país

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	50 o más	77	89	5,2%	7,2%	65	66	4,41%	5,33%	142	155
	De 35 a 49	301	254	20,4%	20,5%	273	183	18,51%	14,78%	574	437
	Menores de 35	458	367	31,1%	29,6%	301	279	20,41%	22,54%	759	646
Argentina	50 o más	46	109	11,1%	12,9%	23	22	5,56%	2,60%	69	131
	De 35 a 49	52	205	12,6%	24,3%	75	222	18,12%	26,27%	127	427
	Menores de 35	131	121	31,6%	14,3%	87	166	21,01%	19,64%	218	287
Brasil	50 o más	115	86	1,6%	1,6%	83	51	1,14%	0,96%	198	137
	De 35 a 49	1.103	797	15,1%	15,0%	763	624	10,48%	11,72%	1.866	1.421
	Menores de 35	2.693	1.837	37,0%	34,5%	2.525	1.927	34,67%	36,21%	5.218	3.764
Chile	50 o más	21	15	5,1%	3,2%	2	2	0,49%	0,42%	23	17
	De 35 a 49	72	136	17,6%	28,9%	44	34	10,78%	7,22%	116	170
	Menores de 35	201	234	49,3%	49,7%	68	50	16,67%	10,62%	269	284
Colombia	50 o más	10	16	0,8%	1,3%	8	6	0,65%	0,47%	18	22
	De 35 a 49	146	152	11,8%	12,0%	108	88	8,74%	6,95%	254	240
	Menores de 35	486	554	39,4%	43,7%	477	451	38,62%	35,60%	963	1.005
Ecuador	50 o más	3	—	1,4%	0,0%	1	—	0,47%	0,00%	4	—
	De 35 a 49	30	9	14,0%	8,6%	13	6	6,05%	5,71%	43	15
	Menores de 35	103	55	47,9%	52,4%	65	35	30,23%	33,33%	168	90
España	50 o más	242	556	4,1%	7,6%	71	258	1,21%	3,52%	313	814
	De 35 a 49	1.320	1.617	22,4%	22,1%	861	985	14,64%	13,44%	2.181	2.602
	Menores de 35	1.980	2.323	33,7%	31,7%	1.409	1.590	23,95%	21,69%	3.389	3.913
México	50 o más	4	6	1,1%	3,0%	1	3	0,28%	1,50%	5	9
	De 35 a 49	113	53	31,5%	26,5%	26	36	7,24%	18,00%	139	89
	Menores de 35	129	59	35,9%	29,5%	86	43	23,96%	21,50%	215	102
Perú	50 o más	6	10	1,0%	1,7%	1	3	0,17%	0,51%	7	13
	De 35 a 49	90	123	15,2%	20,9%	74	61	12,50%	10,36%	164	184
	Menores de 35	267	252	45,1%	42,8%	154	140	26,01%	23,77%	421	392

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Reino Unido	50 o más	37	22	2,8%	3,8%	17	18	1,30%	3,10%	54	40
	De 35 a 49	154	91	11,8%	15,7%	79	49	6,05%	8,43%	233	140
	Menores de 35	578	216	44,3%	37,2%	441	185	33,77%	31,84%	1.019	401
Uruguay	50 o más	—	1	0,0%	1,8%	—	—	0,00%	0,00%	—	1
	De 35 a 49	18	6	43,9%	10,9%	2	3	4,88%	5,45%	36	9
	Menores de 35	3	21	7,3%	38,2%	18	24	43,90%	43,64%	5	45
Venezuela	50 o más	1	—	0,4%	0,0%	3	4	1,09%	1,81%	4	4
	De 35 a 49	15	11	5,5%	5,0%	18	37	6,57%	16,74%	33	48
	Menores de 35	99	58	36,1%	26,2%	138	111	50,36%	50,23%	237	169
Resto	50 o más	16	3	9,2%	8,1%	3	—	1,72%	0,00%	19	3
	De 35 a 49	55	17	31,6%	45,9%	28	5	16,09%	13,51%	83	22
	Menores de 35	44	9	25,3%	24,3%	28	3	16,09%	8,11%	72	12
HispanAm	50 o más	91	157	2,6%	4,2%	39	40	1,10%	1,07%	130	197
	De 35 a 49	521	695	14,7%	18,5%	360	487	10,18%	12,98%	881	1.182
	Menores de 35	1.434	1.354	40,5%	36,1%	1.093	1.020	30,89%	27,18%	2.527	2.374
Total Grupo	50 o más	578	913	2,9%	5,0%	278	433	1,41%	2,37%	856	1.346
	De 35 a 49	3.454	3.471	17,6%	19,0%	2.364	2.333	12,03%	12,78%	5.818	5.804
	Menores de 35	7.187	6.106	36,6%	33,4%	5.797	5.004	29,49%	27,40%	12.984	11.110

ROTACIÓN DE PERSONAL

Rotación de personal (voluntaria, total bajas, detalle total bajas y desglose de bajas) por edad, género y país

Rotación de personal (voluntaria)

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania													
	50 o más	43	21	0,5%	0,3%	48	25	0,6%	0,3%	91	46	1,1%	0,6%
	De 35 a 49	182	78	2,2%	1,0%	155	59	1,9%	0,7%	337	137	4,1%	1,7%
	Menores de 35	204	98	2,5%	1,2%	149	73	1,8%	0,9%	353	171	4,3%	2,1%
Argentina													
	50 o más	9	2	0,1%	0,01%	3	1	0,02%	0,01%	12	3	0,1%	0,02%
	De 35 a 49	42	32	0,3%	0,2%	21	12	0,1%	0,1%	63	44	0,4%	0,3%
	Menores de 35	57	48	0,4%	0,3%	33	28	0,2%	0,2%	90	76	0,6%	0,5%
Brasil													
	50 o más	23	14	0,1%	0,0%	13	17	0,04%	0,05%	36	31	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	318	284	0,9%	0,8%	240	176	0,7%	0,5%	588	460	1,7%	1,3%
	Menores de 35	796	593	2,3%	1,7%	756	552	2,2%	1,6%	1.552	1.145	4,6%	3,3%
Chile													
	50 o más	—	2	0,0%	0,05%	—	—	0,0%	0,0%	—	2	0,00%	0,05%
	De 35 a 49	33	27	0,8%	0,6%	12	5	0,3%	0,1%	45	32	1,1%	0,8%
	Menores de 35	59	38	1,4%	0,9%	16	11	0,4%	0,3%	75	49	1,8%	1,2%
Colombia													
	50 o más	2	6	0,04%	0,1%	2	3	0,04%	0,0%	4	9	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	89	87	1,6%	1,4%	68	63	1,2%	1,0%	157	150	2,8%	2,4%
	Menores de 35	149	182	2,7%	2,9%	205	134	3,7%	2,1%	354	316	6,4%	5,0%
Ecuador													
	50 o más	1	—	0,1%	0,00%	—	—	0,00%	0,00%	1	—	0,1%	0,00%
	De 35 a 49	31	10	2,6%	1,0%	24	8	2,0%	0,8%	55	18	4,6%	1,7%
	Menores de 35	71	33	6,0%	3,2%	36	20	3,0%	1,9%	107	53	9,0%	5,2%

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
España													
	50 o más	19	14	0,1%	0,05%	7	7	0,02%	0,02%	26	21	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	113	81	0,4%	0,3%	90	47	0,3%	0,2%	203	128	0,7%	0,5%
	Menores de 35	179	80	0,6%	0,3%	120	63	0,4%	0,2%	299	143	1,0%	0,5%
México													
	50 o más	2	2	0,1%	0,1%	—	1	0,00%	0,1%	2	3	0,1%	0,2%
	De 35 a 49	30	27	1,5%	1,5%	21	9	1,1%	0,5%	51	36	2,6%	1,9%
	Menores de 35	41	21	2,1%	1,1%	37	16	1,9%	0,9%	78	37	4,0%	2,0%
Perú													
	50 o más	10	3	0,2%	0,1%	1	1	0,02%	0,02%	11	4	0,2%	0,1%
	De 35 a 49	71	46	1,1%	0,9%	39	17	0,6%	0,3%	110	63	1,8%	1,2%
	Menores de 35	169	81	2,7%	1,5%	146	67	2,4%	1,3%	315	148	5,1%	2,8%
Reino Unido													
	50 o más	27	15	0,4%	0,2%	9	9	0,1%	0,1%	36	24	0,5%	0,4%
	De 35 a 49	107	80	1,5%	1,2%	54	44	0,8%	0,7%	161	124	2,3%	1,9%
	Menores de 35	588	262	8,4%	4,0%	395	212	5,6%	3,3%	983	474	14,0%	7,3%
Uruguay													
	50 o más	—	1	0,00%	0,2%	—	—	0,00%	0,00%	—	1	0,00%	0,2%
	De 35 a 49	5	4	0,8%	0,6%	4	1	0,6%	0,2%	9	5	1,4%	0,8%
	Menores de 35	17	10	2,6%	1,6%	24	12	3,7%	1,9%	41	22	6,4%	3,5%
Venezuela													
	50 o más	7	2	0,4%	0,1%	3	2	0,2%	0,1%	10	4	0,6%	0,2%
	De 35 a 49	35	10	2,0%	0,6%	45	10	2,6%	0,6%	80	20	4,5%	1,1%
	Menores de 35	59	30	3,3%	1,7%	67	38	3,8%	2,2%	126	68	7,1%	3,9%
Resto													
	50 o más	3	2	0,3%	0,5%	1	3	0,1%	0,7%	4	5	0,3%	1,2%
	De 35 a 49	18	2	1,6%	0,5%	15	3	1,3%	0,7%	33	5	2,9%	1,2%
	Menores de 35	25	3	2,2%	0,7%	13	4	1,1%	1,0%	38	7	3,3%	1,7%

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
HispanAm													
	50 o más	31	18	0,1%	0,1%	9	8	0,02%	0,02%	40	26	0,1%	0,1%
	De 35 a 49	336	243	0,9%	0,7%	234	125	0,6%	0,4%	570	368	1,6%	1,1%
	Menores de 35	622	443	1,7%	1,3%	564	326	1,6%	0,9%	1.186	769	3,3%	2,2%
Total Grupo													
	50 o más	115	84	0,1%	0,1%	78	69	0,1%	0,1%	193	153	0,2%	2,4%
	De 35 a 49	738	768	0,6%	0,7%	554	454	0,5%	0,4%	1.292	2.709	1,1%	1,1%
	Menores de 35	1.792	1.479	1,5%	1,3%	1.433	1.230	1,2%	1,1%	3.225	1.222	2,7%	0,1%

(*)La rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla promedio

Rotación de personal - Total bajas

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	50 o más	114	119	1,4%	1,5%	108	107	1,3%	1,3%	222	226	2,7%	2,8%
	De 35 a 49	391	302	4,7%	3,8%	315	271	3,8%	3,4%	706	573	8,6%	7,2%
	Menores de 35	452	382	5,5%	4,8%	351	286	4,3%	3,6%	803	668	9,8%	8,4%
Argentina	50 o más	186	702	1,3%	5,1%	73	194	0,5%	1,4%	259	896	1,7%	6,5%
	De 35 a 49	160	258	1,1%	1,9%	174	246	1,2%	1,8%	334	504	2,3%	3,6%
	Menores de 35	124	147	0,8%	1,1%	103	186	0,7%	1,3%	227	333	1,5%	2,4%
Brasil	50 o más	206	140	0,6%	0,4%	81	84	0,2%	0,2%	287	224	0,8%	0,6%
	De 35 a 49	1.177	1.124	3,5%	3,3%	957	722	2,8%	2,1%	2.134	1.846	6,3%	5,4%
	Menores de 35	2.415	1.637	7,1%	4,7%	2.401	1.674	7,1%	4,9%	4.816	3.311	14,2%	9,6%
Chile	50 o más	118	34	2,8%	0,8%	30	4	0,7%	0,1%	148	38	3,5%	0,9%
	De 35 a 49	135	95	3,2%	2,3%	72	39	1,7%	0,9%	207	134	4,9%	3,2%
	Menores de 35	134	162	3,2%	3,9%	45	22	1,1%	0,5%	179	184	4,3%	4,4%
Colombia	50 o más	35	18	0,6%	0,3%	26	12	0,5%	0,2%	61	30	1,1%	0,5%
	De 35 a 49	184	175	3,3%	2,8%	158	119	2,8%	1,9%	342	294	6,1%	4,6%
	Menores de 35	387	433	7,0%	6,8%	467	378	8,4%	6,0%	854	811	15,3%	12,8%
Ecuador	50 o más	5	12	0,4%	1,2%	2	5	0,2%	0,5%	7	17	0,6%	1,7%
	De 35 a 49	96	50	8,0%	4,9%	59	26	4,9%	2,5%	155	76	13,0%	7,4%
	Menores de 35	150	55	12,6%	5,3%	95	41	8,0%	4,0%	245	96	20,5%	9,3%
España	50 o más	2.363	657	7,7%	2,3%	812	307	2,7%	1,1%	3.175	964	10,4%	3,4%
	De 35 a 49	1.122	1.574	3,7%	5,5%	793	1.020	2,6%	3,6%	1.915	2.594	6,3%	9,1%
	Menores de 35	1.749	2.124	5,7%	7,5%	1.263	1.466	4,1%	5,2%	3.012	3.590	9,8%	12,6%
México	50 o más	33	17	1,7%	0,9%	9	4	0,5%	0,2%	42	21	2,1%	1,1%
	De 35 a 49	271	94	13,8%	5,1%	155	47	7,9%	2,5%	426	141	21,7%	7,6%
	Menores de 35	276	40	14,1%	2,2%	179	37	9,1%	2,0%	455	77	23,2%	4,2%
Perú	50 o más	435	121	7,0%	2,3%	144	24	2,3%	0,5%	579	145	9,3%	2,7%
	De 35 a 49	424	220	6,8%	4,2%	300	108	4,8%	2,0%	724	328	11,7%	6,2%
	Menores de 35	376	242	6,1%	4,6%	252	154	4,1%	2,9%	628	396	10,1%	7,5%
Reino Unido	50 o más	75	96	1,1%	1,5%	33	76	0,5%	1,2%	108	172	1,5%	2,6%
	De 35 a 49	162	190	2,3%	2,9%	80	137	1,1%	2,1%	242	327	3,5%	5,0%
	Menores de 35	653	348	9,3%	5,3%	426	272	6,1%	4,2%	1.079	620	15,4%	9,5%
Uruguay	50 o más	—	4	0,0%	0,6%	2	—	0,3%	0,0%	2	4	0,3%	0,6%
	De 35 a 49	9	8	1,4%	1,3%	6	3	0,9%	0,5%	15	11	2,3%	1,8%
	Menores de 35	26	15	4,0%	2,4%	29	16	4,5%	2,6%	55	31	8,6%	5,0%
Venezuela	50 o más	9	5	0,5%	0,3%	7	6	0,4%	0,3%	16	11	0,9%	0,6%
	De 35 a 49	48	16	2,7%	0,9%	56	48	3,2%	2,7%	104	64	5,9%	3,6%
	Menores de 35	78	70	4,4%	4,0%	108	134	6,1%	7,6%	186	204	10,6%	11,6%

País	Rango de edad	Hombres		%		Mujeres		%		Total		%	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Resto	50 o más	64	6	5,6%	1,4%	25	3	2,2%	0,7%	89	9	7,8%	2,2%
	De 35 a 49	427	8	37,3%	1,9%	216	5	18,9%	1,2%	643	13	56,2%	3,1%
	Menores de 35	249	4	21,7%	1,0%	141	7	12,3%	1,7%	390	11	34,1%	2,6%
HispanAm	50 o más	821	913	2,3%	2,6%	293	249	0,8%	0,7%	1.114	1.162	3,1%	3,3%
	De 35 a 49	1.327	916	3,7%	2,6%	980	636	2,7%	1,8%	2.307	1.552	6,3%	4,4%
	Menores de 35	1.551	1.164	4,3%	3,3%	1.278	968	3,5%	2,8%	2.829	2.132	7,8%	6,1%
Total Grupo	50 o más	3.643	1.931	3,1%	1,7%	1.352	826	1,2%	0,7%	4.995	2.757	4,3%	2,4%
	De 35 a 49	4.606	4.114	3,9%	3,6%	3.341	2.791	2,8%	2,5%	7.947	6.905	6,8%	6,1%
	Menores de 35	7.069	5.659	6,0%	5,0%	5.860	4.673	5,0%	4,1%	12.929	10.332	11,0%	9,2%

(*) La rotación se calcula dividiendo las bajas entre la plantilla promedio

Rotación de personal - Detalle total bajas ⁽³⁾

País	Total		Despidos		Renuncias voluntarias		Bajas vegetativas (1)		Resto de Bajas (2)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	21,0%	18,4%	5,2%	3,5%	9,5%	4,4%	3,6%	10,3%	2,7%	0,2%
Argentina	5,5%	12,5%	2,7%	6,3%	1,1%	0,9%	1,6%	2,9%	0,2%	2,4%
Brasil	21,3%	15,6%	14,7%	9,8%	6,3%	4,7%	0,05%	0,01%	0,2%	1,1%
Chile	12,7%	8,5%	8,5%	3,6%	2,9%	2,0%	1,3%	0,2%	0,1%	2,7%
Colombia	22,6%	17,9%	6,4%	2,4%	9,3%	7,5%	6,8%	7,9%	0,1%	0,1%
Ecuador	34,1%	18,4%	10,1%	9,2%	13,7%	6,9%	1,2%	1,9%	9,1%	0,3%
España	26,5%	25,2%	9,6%	1,0%	1,7%	1,0%	2,2%	17,8%	12,9%	5,3%
México	47,0%	12,9%	19,6%	5,7%	6,7%	4,1%	1,0%	0,7%	19,8%	2,4%
Perú	31,1%	16,4%	16,0%	5,0%	7,0%	4,1%	1,4%	3,2%	6,7%	4,2%
Reino Unido	20,4%	17,2%	2,4%	6,3%	16,8%	9,6%	0,9%	1,2%	0,3%	0,1%
Uruguay	11,2%	7,3%	3,3%	1,9%	7,8%	4,5%	0,0%	0,8%	0,2%	0,2%
Venezuela	17,4%	15,9%	3,9%	0,0%	12,3%	5,2%	0,1%	0,2%	1,1%	10,4%
Resto	98,0%	7,9%	5,9%	2,6%	6,6%	4,1%	1,0%	0,2%	84,5%	1,0%
HispanAm	17,2%	13,9%	7,4%	4,7%	4,9%	3,3%	2,2%	3,2%	2,7%	2,6%
Total General	22,0%	17,7%	9,6%	5,3%	5,5%	3,6%	1,6%	6,3%	5,3%	2,5%

(1) Bajas vegetativas: bajas por licencia de maternidad, bajas por licencia de paternidad y bajas por obra/servicio.

(2) Bajas por cambio a otra empresa del grupo o por cambio de perímetro.

(3) % Calculado sobre la plantilla promedio.

Rotación - Desglose de bajas

País	Despidos		% (3)		Renuncias voluntarias		%		Bajas Vegetativas (1)		%		Resto de Bajas (2)		%		Total	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	426	281	25%	19%	781	354	45%	24%	299	819	17%	56%	225	13	13%	1%	1.731	1.467
Argentina	394	878	48%	51%	165	123	20%	7%	235	403	29%	23%	26	329	3%	19%	820	1.733
Brasil	5.013	3.366	69%	63%	2.146	1.636	30%	30%	17	5	0,2%	0,1%	61	374	1%	7%	7.237	5.381
Chile	356	149	67%	42%	120	83	22%	23%	54	10	10%	3%	4	114	1%	32%	534	356
Colombia	356	151	28%	13%	515	475	41%	42%	380	501	30%	44%	6	8	0%	1%	1.257	1.135
Ecuador	121	95	30%	50%	163	71	40%	38%	14	20	3%	11%	109	3	27%	2%	407	189
España	2.930	273	36%	4%	528	292	7%	4%	688	5.067	8%	71%	3.956	1.516	49%	21%	8.102	7.148
México	384	105	42%	44%	131	76	14%	32%	19	13	2%	5%	389	45	42%	19%	923	239
Perú	996	263	52%	30%	436	215	23%	25%	85	169	4%	19%	414	222	21%	26%	1.931	869
Reino Unido	171	411	12%	37%	1.180	622	83%	56%	60	78	4%	7%	18	8	1%	1%	1.429	1.119
Uruguay	21	12	29%	26%	50	28	69%	61%	0	5	0,0%	11%	1	1	1%	2%	72	46
Venezuela	69	0	23%	0,0%	216	92	71%	33%	1	4	0,3%	1%	20	183	7%	66%	306	279
Resto	68	11	6%	33%	75	17	7%	52%	12	1	1%	3%	967	4	86%	12%	1.122	33
HispanAm	2.697	1.653	43%	34%	1.796	1.163	29%	24%	788	1.125	13%	23%	969	905	16%	19%	6.250	4.846
Total Grupo	11.305	5.995	44%	30%	6.506	4.084	25%	20%	1.864	7.095	7%	35%	6.196	2.820	24%	14%	25.871	19.994

(1) Bajas vegetativas : bajas por licencia de maternidad, bajas por licencia de paternidad y bajas por obra/servicio.

(2) Bajas por cambio a otra empresa del grupo o por cambio de perímetro.

(3) % Calculado sobre el total de bajas.

Employee Net Promoter Score (eNPS) ^(*)

Región	eNPS Total		eNPS Hombres		eNPS Mujeres	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	21,6	54	16,8	52	29,5	57
Argentina	63,7	58	68	60	54,4	55
Brasil	72,5	79	70	70	76	76
Chile	65,4	75	63	75	70,4	76
Colombia	82,9	86	81,8	86	84,2	87
Ecuador	60,7	83	61,3	85	59,7	82
España	50,4	62	50,1	59	50,9	65
México	67,7	81	66,7	79	70	84
Perú	15,9	35	19	34	9,1	36
Reino Unido	35,3	44	33,4	41	38	46
Uruguay	73,5	78	65,4	76	81	81
Venezuela	87,7	91	85,7	89	89,5	92
Resto	39,7	43	41,6	41	36,1	46
HispanAm	66	67		66		68
Total Grupo	58,4	65	57,3	64	60,2	70

(*) Ver definición en 2.5.3. Compromiso y motivación de nuestras personas.

ACUERDOS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA ^(*)

Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país

País	2019	2020
Alemania	—	86,1%
Argentina	75,4%	76,3%
Brasil	93,6%	93,3%
Chile	84,1%	84,6%
España	57,6%	63,7%
Perú	38,8%	38,8%
Reino Unido	60,9%	59,0%
Total Grupo	61,0%	68,5%

(*) El 100% de los trabajadores de Telefónica, tanto en 2019 como en 2020, están amparados por un marco laboral que regula sus condiciones de trabajo.

FORMACIÓN

Horas totales de formación por categoría profesional, género y país

País	Horas de formación		Horas de formación ejecutivos		Horas de formación ejecutivos		Horas de formación Mandos Intermedios		Horas de formación Mandos Intermedios		Horas de formación Otros Profesionales		Horas de formación Otros Profesionales	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	157.098	91.186	4.172	1.420	1.422	612	14.762	6.996	4.330	2.104	77.948	46.757	54.464	33.297
Argentina	431.599	353.659	6.068	2.116	1.633	485	40.926	27.239	15.281	10.114	243.625	199.950	124.066	113.755
Brasil	1.801.097	1.044.302	33.634	21.258	22.678	10.077	49.407	34.302	29.999	22.250	829.492	461.333	835.887	495.082
Chile	55.125	135.035	1.127	873	128	185	6.877	11.411	1.778	5.457	28.591	71.985	16.623	45.125
Colombia	393.048	428.988	6.668	3.566	3.586	1.927	16.576	14.310	13.787	14.059	163.200	190.994	189.232	204.132
Ecuador	22.181	47.345	1.132	1.587	235	801	2.044	3.878	1.009	1.962	10.942	23.044	6.819	16.071
España	901.051	1.074.212	31.097	15.622	14.152	7.178	60.372	53.868	28.979	27.122	508.064	620.435	258.387	349.987
México	45.530	78.829	4.805	6.831	2.340	3.859	1.711	3.181	313	1.066	24.417	45.534	11.943	18.358
Perú	71.044	74.627	2.103	2.056	829	1.069	5.025	6.247	1.791	2.245	40.935	38.868	20.361	24.142
Reino Unido	145.018	147.021	3.833	1.969	1.941	746	17.282	14.868	9.646	6.430	65.945	69.851	46.370	53.156
Uruguay	16.125	18.571	1.010	787	415	129	1.297	610	1.502	661	6.575	7.877	5.327	8.508
Venezuela	28.825	50.303	558	1.082	327	840	2.283	3.276	2.084	4.379	12.368	18.099	11.205	22.629
Resto	12.228	5.047	441	430	139	125	2.832	2.239	1.214	1.161	4.004	501	3.598	591
HispanAm	1.063.476	1.187.357	23.471	18.898	9.492	9.296	76.739	70.150	37.545	39.943	530.653	596.350	385.576	452.719
Total Grupo	4.079.968	3.549.124	96.561	59.596	47.776	28.035	221.483	182.423	113.760	99.009	2.016.106	1.795.228	1.584.282	1.384.832

Horas de formación por empleado; por categoría profesional, género y país

País	Horas de formación por empleado		Horas de formación por empleado ejecutivos		Horas de formación por empleado ejecutivos		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios		Horas de formación por empleado Mandos Intermedios		Horas de formación por empleado Otros Profesionales		Horas de formación por empleado Otros Profesionales	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Alemania	19	12	22	8	24	11	3	12	29	12	18	11	19	12
Argentina	30	26	37	15	40	13	40	27	45	30	28	25	29	28
Brasil	52	30	32	20	47	20	33	23	48	36	47	27	63	37
Chile	13	32	17	13	10	12	20	25	14	36	12	30	14	39
Colombia	71	67	63	36	68	35	69	48	77	74	64	59	80	79
Ecuador	20	46	19	35	13	53	19	40	14	33	22	47	20	49
España	32	38	28	14	29	14	33	27	32	28	33	40	30	40
México	24	43	21	32	22	37	21	49	22	89	25	47	25	39
Perú	13	14	17	20	15	21	16	23	15	22	13	13	12	15
Reino Unido	21	23	19	9	20	7	22	20	22	17	21	24	21	27
Uruguay	26	29	35	25	38	14	34	16	42	18	26	31	21	32
Venezuela	16	29	15	30	11	29	15	22	14	29	18	28	15	33
Resto	15	12	9	10	11	11	14	13	17	15	12	9	20	11
HispanAm	30	34	28	26	29	29	33	30	36	39	28	31	34	41
Total Grupo	36	32	28	18	33	19	31	25	35	30	34	30	41	36

REMUNERACIONES

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

Grupo Telefónica		Mujeres		Hombres		Brecha Salarial			
		Remuneración Total Promedio (*)		Remuneración Total Promedio (*)		Salario Base (%)		Remuneración Total (%)	
Categoría Profesional	Rango de edad	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Grupo		33.235	31.513	41.076	39.316	19,11%	19,26%	19,09%	19,85%
Ejecutivos	50 o más	152.786	146.967	179.944	167.922	12,10%	9,42%	15,09%	12,48%
	De 35 a 49	106.441	93.832	116.055	103.555	7,95%	7,18%	8,28%	9,39%
	Menores de 35	67.018	56.829	66.394	56.432	-1,80%	-1,32%	-0,94%	-0,70%
Mandos Intermedios	50 o más	66.455	64.274	62.396	61.950	-7,37%	-5,35%	-6,51%	-3,75%
	De 35 a 49	54.387	49.952	56.372	50.266	1,07%	-0,25%	3,52%	0,62%
	Menores de 35	37.333	33.069	38.081	33.657	3,48%	4,23%	1,97%	1,75%
Otros profesionales	50 o más	43.633	46.012	47.053	49.385	7,23%	5,63%	7,27%	6,83%
	De 35 a 49	32.857	29.909	36.432	32.818	7,97%	6,70%	9,81%	8,86%
	Menores de 35	18.960	16.455	21.595	19.123	13,62%	15,57%	12,20%	13,95%

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

La retribución total promedio incluye todos los conceptos salariales pagados durante 2019 o 2020, según corresponda. Estos conceptos salariales son: salario base total, bonos, comisiones e incentivos comerciales, incentivos a largo plazo y beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados durante el año.

La información hace referencia al 98% de la plantilla total a 31/12/2020. En 2020 se ha excluido Venezuela por la situación hiperinflacionista del país, 277 empleados de la empresa Tempotel y 25 expatriados.

La información de 2019 incluye Centroamérica.

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

	Presidente Ejecutivo (CEO)	Ratio Remuneración Total Promedio (*)
2020	5.193.121	80:1

(*) El ratio de la remuneración total anual del Presidente Ejecutivo (CEO) y la remuneración total media de todos los empleados localizados en España resulta en un 80:1. Este análisis considera la remuneración devengada durante el año 2020 por el Presidente Ejecutivo, a estos efectos, la suma de la retribución fija, la retribución variable a corto plazo, el incentivo a largo plazo y los beneficios; considerándose los mismos elementos para el conjunto de los empleados activos en España a 31 de diciembre de 2020..

Retribución total media de los Consejeros por género

Consejeros	Mujeres		Hombres	
	2019	2020	2019	2020
	153.000	147.987	883.397	969.026

Información más completa y detallada se puede consultar en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A. en la página web de Telefónica.

Salario Mínimo pagado en TEF / SMI local

País	Mujeres	Hombres
Alemania	1,0	1,0
Argentina	2,3	2,3
Brasil	1,0	1,0
Chile	1,0	1,0
Colombia	1,0	1,0
Ecuador	1,0	1,0
España	1,0	1,0
México	4,0	3,2
Perú	1,0	1,0
Reino Unido	1,0	1,0
Uruguay	1,8	1,9

BRECHA SALARIAL

Brecha Salarial Bruta y Ajustada

País	Empleados		% Hombre		% Mujer		Brecha Bruta		Brecha Ajustada (3)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Total Grupo (1)	111.173	109.703	62%	62%	38%	38%	19,09%	19,85%	3,10%	2,50%
Alemania	8.018	7.801	62%	63%	38%	37%	22,75%	20,63%	4,40%	3,93%
Argentina	14.459	13.599	68%	68%	32%	32%	6,81%	8,21%	1,57%	1,61%
Brasil	34.194	34.255	59%	58%	41%	42%	22,12%	23,34%	4,58%	3,65%
Chile	4.159	4.266	69%	69%	31%	31%	18,64%	12,91%	6,72%	3,86%
Colombia	5.277	6.160	53%	57%	47%	43%	26,24%	19,89%	5,92%	4,95%
Ecuador	1.099	1.026	61%	61%	39%	39%	21,88%	17,67%	-2,01%	-1,51%
España	28.348	28.268	64%	65%	36%	35%	14,88%	15,38%	3,41%	2,48%
México	1.874	1.840	68%	68%	32%	32%	5,77%	6,07%	1,04%	1,65%
Perú	5.419	5.185	67%	66%	33%	34%	5,21%	6,77%	3,02%	3,38%
Reino Unido	6.862	6.251	60%	61%	40%	39%	16,65%	14,07%	1,60%	1,18%
Uruguay	624	632	51%	50%	49%	50%	37,71%	32,20%	3,84%	2,37%
Resto (2)	840	420	69%	65%	31%	35%	25,17%	29,42%	—	—

(1) Información de todos los países del Grupo Telefónica excepto Venezuela, por la situación económica de hiperinflación del país, 277 empleados de la empresa Tempotel y 25 expatriados.

(2) Dentro de Resto se incluyen a otros países como: Bolivia, Bruselas, China, Dinamarca, Estonia, Francia, Grecia, Holanda, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Rumanía, Suecia, Suiza, EE.UU. En el caso de los datos de 2019, Resto también incluye Centroamérica.

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

Cálculo de la brecha salarial

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

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

- » Salario Base Anualizado
- » Remuneración Variable a corto plazo: Bonos, comisiones, incentivos comerciales y demás conceptos de retribución variable pagados
- » Beneficios en especie, incluyendo beneficios sociales, acumulados en el año
- » Remuneración Variable a largo plazo: Incentivos (acciones) pagados. El alcance de este análisis considera a todos los empleados activos del Grupo Telefónica al 31 de diciembre del año correspondiente.

2.6. Proveedores

PUNTOS CLAVE



Trabajamos junto a nuestros proveedores para garantizar el buen funcionamiento de la red y la conectividad de las personas, así como unos elevados estándares en materia de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.



Ayudamos a nuestras pymes en los momentos complicados como consecuencia del coronavirus, por ejemplo, a través de un pago adelantado de sus facturas.



Colaboramos con otros telcos en iniciativas sectoriales para potenciar nuestro impacto positivo en la transformación sostenible de la cadena de suministro TIC en su conjunto.

2.6.1. Introducción

GRI 103, 102-9, 204-1, 308-1, 414-1

La identificación y gestión de riesgos asociados a la cadena de suministro es una responsabilidad inherente a cada empresa, situación aún más relevante para las grandes compañías en el sector TIC, donde muchos de los riesgos en materia de sostenibilidad no se encuentran en las operaciones propias, sino en la cadena de suministro. Por lo tanto, Telefónica, al tiempo que cuida de sus empleados, trabaja junto con sus proveedores para alcanzar unos elevados estándares de gestión social y ambiental, velando e impulsando el respeto de los derechos humanos. Estos estándares han adquirido aún si cabe una mayor relevancia ante la situación de pandemia que vivimos a nivel global.

Esta nueva realidad ha hecho que todos tengamos que hacer frente a una continua situación de incertidumbre, adaptando nuestros modelos de gestión para poder hacer frente a los diferentes escenarios según el país. Por este motivo, desde el primer momento de la pandemia, con el fin de garantizar los suministros, llevamos a cabo un seguimiento continuo de las existencias en nuestros almacenes con especial incidencia en

la capacidad de nuestros suministradores de mantener sus compromisos de entrega ante la difícil situación que han tenido que afrontar, y siempre asegurando que cumplen con los estándares sociales y medioambientales. Además, trabajamos estrechamente con nuestros proveedores de servicios que nos apoyan directamente para garantizar la conectividad de nuestros clientes (despliegue y mantenimiento de red, *call centers*, instalaciones en casa del cliente, etc.), para que en momentos tan críticos éstos tuvieran acceso a los beneficios de la digitalización, pero cuidando especialmente las prácticas contra el COVID-19 en toda la provisión.

Para todo ello seguimos apoyándonos en un modelo de compras para toda la Compañía que se caracteriza por la gestión de compras global desde Telefónica Global Services, en coordinación con los equipos de compras locales en cada país. Este modelo está alineado con nuestros Principios de Negocio Responsable y se basa en la transparencia, la igualdad de oportunidades, la objetividad en las decisiones y una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro. Nuestros proveedores tienen disponible toda la información a través de nuestro Portal del Proveedor (https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/proveedores).

Impacto de nuestra actividad en la sociedad

Volumen de compras adjudicado %/Total

24.268M€¹

adjudicados a: 9.038 proveedores

77% del volumen de compras adjudicado a proveedores locales



(1) Acuerdos negociados en Compras con impacto en 2020.

En el Grupo Telefónica todo el proceso *source to pay* y de comunicación con proveedores, desde *onboarding* del proveedor, RFX, formalización de pedidos y facturas, se realiza de forma electrónica

2.6.2. Estrategia y Gobernanza

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

La estrategia de Compras en Telefónica se basa principalmente en:

- La gestión global desde Telefónica Global Services, organización que lidera las negociaciones de productos y servicios que requieren mayor especialización/ conocimiento técnico; y por otra, en la cercanía al Negocio, apoyándose en los equipos de Compras de las operadoras, que permiten anticipar la demanda y supervisar la ejecución de los contratos y el performance de los proveedores.

- La diversidad de proveedores, que implica anticipación y prevención de riesgos en toda la cadena de suministro, que en 2020 ha cobrado especial relevancia.
- Eficiencia interna y externa, apoyada en la digitalización y simplificación de todos los procesos *Source to Pay*.

Esta se complementa con un compromiso con la sostenibilidad presente en todo el proceso de relación con nuestros proveedores y desarrollado a través de nuestro modelo de gestión sostenible. Así mismo, forma parte de nuestro Plan de Negocio Responsable aprobado por el Consejo de Administración y cuya implementación es supervisada por la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

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

Principales aspectos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro

Aspecto	Nuestro enfoque	Más información de cómo lo gestionamos en:
Erradicación del Trabajo Infantil/ Forzoso	Contribuimos a su erradicación a través de proyectos específicos enfocados en la protección de los derechos humanos de los menores (por ejemplo, auditorías <i>in situ</i> a proveedores de riesgo). Atendemos los requerimientos de reporte y transparencia locales en este ámbito, como es la <i>Modern Slavery Statement</i> publicada anualmente en Reino Unido.	2.6.3.1. Gestión de riesgos & 2.7. Derechos Humanos
Condiciones Laborales	Fomentamos unas condiciones laborales dignas entre nuestros proveedores y sobre todo en aquellos de servicios intensivos en mano de obra (contratas y subcontratas).	2.6.3.1. Gestión de riesgos
Privacidad y Protección de datos	Trabajamos con nuestros proveedores, con especial foco en aquellos que tienen acceso a datos de nuestros clientes, para garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable.	2.4.3. Seguridad
Seguridad y Salud en el Trabajo	Fomentamos las mejores prácticas en materia de seguridad y salud entre nuestros proveedores, con el fin común de lograr #cerosiniestralidad.	2.6.3.2. <i>Engagement</i> con proveedores
Gestión de Residuos	Trabajamos de la mano de nuestros proveedores en la digitalización de la gestión de nuestros residuos, con el fin de mejorar su trazabilidad y aprovechar las oportunidades de la economía circular.	2.11.4. Proveedores en la economía circular
Emisiones de CO ₂ - Alcance 3	Trabajamos en la gestión de las emisiones en nuestra cadena de suministro, tanto a nivel global como a nivel local.	2.6.3.2. <i>Engagement</i> con proveedores & 2.10. Energía y cambio climático
Minerales de zonas en conflicto	Trabajamos para reforzar el control que se lleva a cabo sobre el uso de este tipo de minerales en toda nuestra cadena de valor.	2.6.3.2. <i>Engagement</i> con proveedores

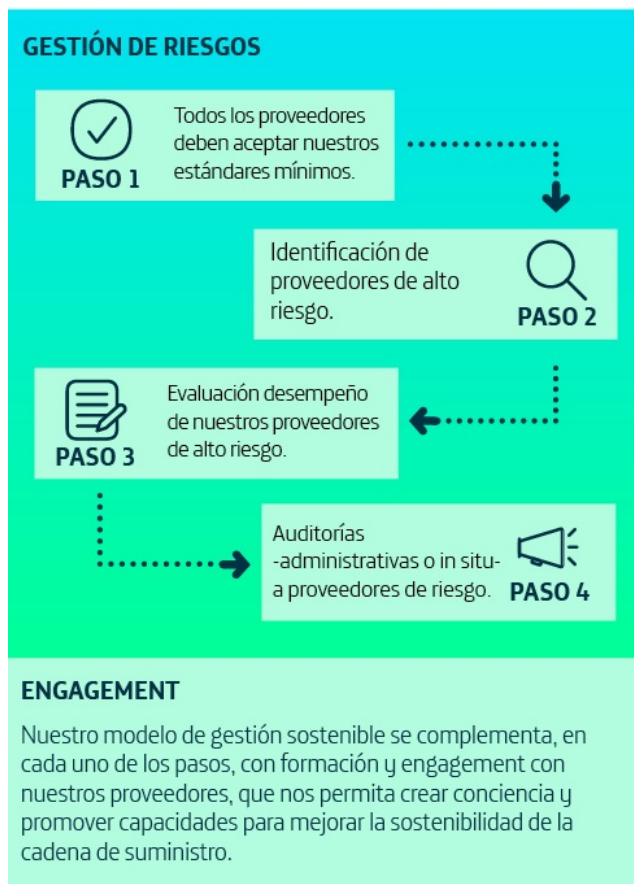
Todos estos aspectos forman parte de los criterios mínimos de Negocio Responsable recogidos en nuestra Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro, los cuales requerimos que cumplan nuestros proveedores y están integrados en cada una de las fases de nuestro modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro.

Establecemos con los proveedores y socios una relación de colaboración que los hace esenciales en la consecución de nuestros objetivos. Un ejemplo de ello es la gestión de

nuestras empresas colaboradoras y terceros a través del Programa Aliados. Esta forma de relacionarnos nos ha permitido fomentar una cultura de sostenibilidad durante los últimos doce años, sensibilizando a los proveedores sobre el cumplimiento de nuestros estándares, a la vez que establecemos conjuntamente mecanismos de detección temprana y prevención de posibles riesgos en nuestras contratas y subcontratas.

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

Nuestro enfoque: gestión sostenible de la cadena de suministro



Principales iniciativas implementadas para hacer frente al COVID-19

Los efectos del COVID-19 se han extendido progresivamente a cada uno de los aspectos que gestionamos en relación a nuestra cadena de suministro en los diferentes países. En un primer momento, el garantizar los suministros necesarios para poder atender nuestras necesidades, tanto internas como externas, hizo que focalizáramos nuestros esfuerzos en fábricas y servicios logísticos de las zonas geográficas más afectadas según iba avanzando la pandemia y el correspondiente cierre de fronteras.

También adelantamos a abril el pago de facturas de mayo y junio de nuestras pymes, con el fin de ayudar a estas compañías en los momentos complicados de

liquidez como consecuencia de la crisis generada por el brote de coronavirus. Concretamente en España, esta medida afectó a más de 200 proveedores y supuso más de 20 millones de euros repartidos en más de 3.300 facturas.

Durante el año, los confinamientos aprobados por los diferentes gobiernos hicieron de la conectividad un servicio imprescindible para evitar el aislamiento de las personas y permitirles desempeñar sus trabajos de forma remota. Para ello trabajamos con nuestros proveedores para garantizar la conectividad de nuestros clientes, pero siempre preservando la salud de sus empleados. Compartimos nuestros protocolos internos de Seguridad y Salud frente al COVID-19 con nuestras contratadas y subcontratas, que tuvieron que desempeñar su labor en la calle, en tiendas o en casa de nuestros clientes. Apoyamos a nuestros proveedores de servicio de call centers, promoviendo entre sus empleados el uso extensivo del teletrabajo.

A través de nuestras auditorías, incorporamos en nuestra gestión de los riesgos controles específicos para verificar el cumplimiento de los nuevos protocolos establecidos por el coronavirus (estándares laborales, pero sobre todo aspectos de seguridad y salud en el trabajo).

2.6.3. Líneas de acción

2.6.3.1. Gestión de riesgos

GRI 103, 102-9, 102-29, 204-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2

Paso 1. Estándares mínimos que cumplir

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

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

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

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

Contamos con una nueva versión de la Política de sostenibilidad en la cadena de suministro, aprobada por nuestro Consejo de Administración a comienzos de 2020. En ella hemos incorporado nuevos aspectos relevantes y reforzado alguno de los ya existentes —sobre derechos humanos, violencia y acoso en el trabajo, uso de gases refrigerantes, reducción de plásticos de un solo uso, diversidad y no discriminación, libertad de expresión, etc.—. Todos ellos forman parte de los criterios mínimos de Negocio Responsable que deben cumplir todos nuestros proveedores y trasladarlos a su propia cadena de suministro.

RESUMEN DE NUESTROS CRITERIOS MÍNIMOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

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

Paso 2. Identificación de proveedores de riesgo

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

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

- Primer criterio: una primera valoración del posible nivel de riesgo, del(os) producto(s)/servicio(s) suministrado(s) basándonos en **los siguientes aspectos específicos de sostenibilidad en nuestra cadena de suministro**, recogidos en nuestros **Criterios Mínimos de Negocio Responsable**: condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos (trabajo infantil/

forzado), minerales de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos, y promesa cliente.

- Segundo criterio: a continuación se realiza un análisis del posible riesgo teniendo en cuenta la **procedencia del servicio o producto** (y sus componentes). En este análisis hemos incorporado, además, el impacto de los posibles riesgos asociados a la pandemia actual según el país de procedencia.
- Tercer criterio: por último, evaluamos el potencial **impacto reputacional sobre Telefónica**, de materializarse los riesgos analizados.

Teniendo en cuenta este análisis de riesgo global, contamos con **1.700 proveedores** que nos suministran productos o servicios identificados como de **posible riesgo alto** en el ámbito **de la sostenibilidad**.

Paso 3. Evaluación desempeño de nuestros proveedores

En el siguiente paso, llevamos a cabo el control de los posibles riesgos asociados a nuestros proveedores con posible riesgo alto identificados en el análisis inicial. Nos apoyamos en dos herramientas externas integradas con la plataforma de compras, que hacen posible la consulta online de la información por nuestros compradores en los diferentes países. Estas herramientas son:

- **EcoVadis:**

Evaluamos el desempeño general en sostenibilidad de nuestros principales proveedores de alto riesgo. Para ello, nos apoyamos en la plataforma de autoevaluación de EcoVadis, que facilita su evaluación 360° en base a 21 criterios de sostenibilidad que recogen aspectos éticos, sociales, ambientales y la gestión de su cadena de suministro, incluyendo minerales de zonas en conflicto.

Acciones según el desempeño

Desempeño Sostenibilidad	Acción
DESTACADO	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con el proveedor para identificar posibles mejoras o compartición de buenas prácticas.
AVANZADO	
MODERADO	
PARCIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar compromiso al proveedor de implantación de plan de mejora en el próximo año, con el objetivo de superar los 44 puntos.
INSUFICIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Bloqueo preventivo del proveedor en sistema de compras. • Informar y acordar plan de mejora con el proveedor.

A cierre de año, alcanzamos un total de **1.157 proveedores evaluados** sobre aspectos de **Sostenibilidad** (un 58% actualizaron su evaluación el año pasado).

Estos proveedores suponen el 68% de los proveedores de riesgo identificados en nuestro análisis de riesgo global.

Indicadores clave de nuestras evaluaciones:

- **113 proveedores (grupos empresariales) con planes de acciones correctivas**, con un total de 1.413 acciones —un 73% de ellas completadas a fecha de publicación de este informe—.
- **83%** disponen de **políticas de anticorrupción y soborno**.
- **42%** reportan **indicadores sobre seguridad y salud**.
- **59%** tienen la **certificación ISO 14001** en gestión ambiental.
- **65%** informan del **uso de energía**.

• Servicio Dow Jones Risk & Compliance:

Identificamos los posibles **riesgos éticos y de corrupción** en nuestro proceso de registro al **100% de nuestros** proveedores.

Contrastamos nuestra base de datos de **proveedores con Factiva**, base de datos elaborada por *Dow Jones Risk & Compliance*. Esta revisión se realiza de manera puntual tanto en el proceso de registro del proveedor como en la renovación anual de los ya existentes. Y, con carácter general, se realiza un *screening* de ambas plataformas. Gracias a esta herramienta podemos identificar los posibles riesgos sobre comportamiento ético y corrupción, reforzando así los procesos ya establecidos para dar cumplimiento a la Política Anticorrupción.

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

En casos extremos, cuando esto no es factible, se bloquea todo negocio adicional con el proveedor hasta que demuestre que ha corregido la situación, tal y como está recogido en las condiciones suscritas por ambas partes. A cierre de este informe, **9 proveedores** estaban **bloqueados** en nuestra base de datos por motivos de **incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad** (el 100% de los proveedores identificados -ya sea por motivos sociales o ambientales- que aún no han subsanado la situación o no han mostrado su compromiso para implantar los planes de mejora que garanticen el cumplimiento de nuestros estándares).

Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo

Las evaluaciones de desempeño se complementan con nuestro plan anual de auditorías, desarrollado y focalizado en verificar el cumplimiento de los aspectos críticos identificados según: (i) el tipo de proveedor, (ii) el servicio y producto suministrado y (iii) los riesgos de cada región o país.

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

En 2020 realizamos **16.105 auditorías administrativas o in situ**. Dado los resultados obtenidos en estas auditorías, a cierre de año teníamos **560 proveedores con planes de mejora** —el 6% de los adjudicados—.

Como se recoge en la siguiente tabla, nuestras auditorías nos permiten verificar el nivel de cumplimiento de nuestros proveedores de riesgo en los diferentes aspectos de sostenibilidad que les exigimos, incluido el respeto por los derechos humanos.

Detalle del Plan Anual de Auditorías

Tipo de proveedor	Región/País	Auditorías y planes de mejora en marcha	Aspectos de riesgo auditados							
			Éticos	Laborales	Seguridad y Salud	Gestión Cadena de Suministro	Derechos Humanos Trabajo infantil y forzoso	Minerales de zonas en conflicto	Medio-ambientales	Seguridad, Privacidad y PdD
PROGRAMA ALIADOS Empresas colaboradoras intensivas de mano de obra.	6 Países en Latinoamérica ⁽¹⁾ y España.	LOCALES • 5.807 auditorías administrativas. • 9.197 auditorías <i>in situ</i> . • 213 proveedores con planes de mejora.		✓	✓			✓		
	Brasil, Colombia, España y Perú	CORPORATIVAS • 65 auditorías <i>in situ</i> . • 84 proveedores con planes de mejora ⁽²⁾ .	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
INICIATIVA JAC Centros de fabricación del sector TIC.	10 Países en Asia Latinoamérica y este de Europa.	• 60 auditorías <i>in situ</i> : el 63% a proveedores TIER 2 o 3. • 34 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TELEFÓNICA ALEMANIA Por riesgo asociado al producto o servicio	Alemania	• 1 auditoría administrativa. • 1 proveedor con planes de mejora.			✓					
		• 2 auditorías <i>in situ</i> . • 2 proveedor con planes de mejora.								✓
TELEFÓNICA ARGENTINA Por riesgo asociado al producto o servicio	Argentina	• 3 auditorías <i>in situ</i> .							✓	
TELEFÓNICA BRASIL Por riesgo asociado al producto o servicio.	Brasil	• 168 auditorías administrativas. • 102 proveedores con planes de mejora.							✓	
		• 88 auditorías <i>in situ</i> . • 86 proveedores con planes de mejora.								✓
TELEFÓNICA ESPAÑA Por riesgo asociado al producto o servicio	España	• 1 auditoría <i>in situ</i> . • 1 proveedor con planes de mejora.							✓	
TELEFÓNICA REINO UNIDO Proveedores de Red, Servicios y obras.	En diferentes países.	• 40 auditorías administrativas. • 30 proveedores con planes de mejora.							✓	
		• 668 auditorías <i>in situ</i> . • 2 proveedor con planes de mejora.			✓					
		• 3 auditorías <i>in situ</i> . • 3 proveedores con planes de mejora.								✓
		• 1 auditoría <i>in situ</i> . • 2 proveedores con planes de mejora.	✓	✓	✓	✓	✓		✓	
TELEFÓNICA VENEZUELA Por riesgo asociado al producto o servicio.	Venezuela	• 1 auditoría <i>in situ</i> .								✓
								Sociales	Medio-ambientales	
Total auditorías por aspecto								15.799	338	
Proveedores con planes de mejora								336	253	

(1) Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

(2) Se incluyen también aquellos proveedores auditados en 2019 con planes de mejora abiertos a cierre del ejercicio.

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

• **Detalle de las auditorías JAC (fabricantes de productos):**

Participamos en la iniciativa sectorial *Joint Audit Cooperation*, junto con otras 17 operadoras de telecomunicaciones. Aunamos esfuerzos para verificar, evaluar y desarrollar la implementación de estándares de sostenibilidad (con foco en las condiciones laborales, medioambientales, derechos humanos y principios éticos) en fábricas de proveedores comunes, fundamentalmente en zonas de riesgo, como Asia, Latinoamérica y Europa del Este.

Durante 2020, se realizaron **60 auditorías a proveedores de Telefónica y/o fabricantes en la cadena de suministro** de éstos.

Más allá de impactos directamente relacionados con la situación excepcional vivida por el COVID-19 y teniendo en cuenta los posibles impactos -sociales o medioambientales- de los riesgos identificados, los asuntos más relevantes han sido lo siguientes:

- Los impactos sociales más significativos se concentran principalmente en temas laborales relacionados con las horas de trabajo y días de descanso, y aspectos de seguridad y salud relacionados con las salidas y luces de emergencias y los equipos de protección personal.
- Entre los impactos medioambientales, destacan la gestión de sustancias peligrosas y residuos, así como la reducción de las emisiones GEI.

• **Detalle de las auditorías corporativas dentro del programa Aliados (servicios intensivos en mano de obra):**

Mantenemos la exigencia de nuestros estándares y focalizamos nuestro proceso de auditoría promovido a nivel corporativo dentro del Programa Aliados en cuatro de los países con un mayor riesgo (un total de **65 proveedores intensivos en mano de obra**). Alcanzamos un nivel de cumplimiento general del 90% (+4% respecto a 2019, teniendo en cuenta los cuatro países en los que se han realizado auditorías en ambos períodos). Esta tendencia creciente es, un año más, el resultado de la participación activa de nuestros Aliados en busca de la mejora continua en los diferentes ámbitos y con especial foco en los aspectos laborales y de seguridad y salud en el trabajo dado el tipo de servicio que nos suministran. Aspectos que, en un año de pandemia como el que hemos sufrido a nivel mundial, han tenido si cabe aún más relevancia.

No se detectan cambios significativos en la distribución de los riesgos detectados, siendo la sección de Seguridad y Salud la que presenta más riesgos. No obstante, destaca la reducción del 37% en el número de hallazgos identificados en esta materia respecto al año anterior.

Algunos de los riesgos más comunes han sido detectados en:

- La vinculación y administración de personal, el proceso de inducción, formación y clima laboral, así como en el de accesibilidad.
- Respecto a los aspectos de seguridad y salud, se han concentrado en las secciones de higiene y seguridad industrial, verificación e implementación y operación.
- En los procesos medioambientales, en el sistema de gestión ambiental y en la gestión de residuos.

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

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

RESULTADOS AUDITORÍAS CORPORATIVAS

Puntuación promedio obtenida por los proveedores según temática (en % de cumplimiento)

	2019	2020
Principios de Negocio Responsable	90 %	90%
Recursos Humanos	89 %	93%
Seguridad y Salud	88 %	93%
Medioambiente	89 %	89%

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

2.6.3.2. Engagement con proveedores

GRI 102-9

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



[Ir al capítulo de Materialidad](#)

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

Trabajamos en la gestión de las emisiones en la cadena de suministro tanto a nivel global como a nivel local. A nivel global, continuamos un año más con nuestro programa de colaboración sobre cambio climático con los proveedores

clave, con el fin de comprender el estado de sus estrategias climáticas y ayudarles a establecer objetivos más ambiciosos de reducción de emisiones. Además, Telefónica se sumó a la iniciativa 1.5°C Supply Chain Leaders para reducir las emisiones de CO₂ de sus proveedores pequeños y medianos. Esta iniciativa nos permitirá reforzar nuestro papel en la cadena de valor para acelerar la descarbonización de la economía mundial. A nivel local, en Reino Unido, en nuestras principales adjudicaciones continuamos solicitando a nuestros proveedores programas de reducción de carbono acordados por contrato o planes para establecerlos.



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

Participamos en iniciativas sectoriales donde se crea conciencia y promueven capacidades para mejorar la sostenibilidad de nuestros proveedores. Asimismo, establecemos canales de comunicación, desarrollamos foros presenciales de debate y ofrecemos formación.

Joint Audit Cooperation (JAC)

Un año más, colaboramos para promover el mayor número de auditorías en centros de fabricación del sector TIC, a través de la iniciativa sectorial Joint Audit Cooperation.

Entre todas las operadoras, se realizaron 668 auditorías de 2010 a 2020 (89 auditorías en 2020), de las cuales 68% se realizaron en fábricas de nivel 2, nivel 3 e incluso nivel 4. Durante este período, un total de 1.397.139 empleados se vieron afectados por dichas auditorías (128.590 empleados en 2020) y un total de 4.169 non-conformidades identificadas y resueltas en la cadena de suministro TIC (610 non-conformidades identificadas y resueltas en 2020).

Al participar en esta iniciativa reforzamos nuestro plan anual de auditorías y el compromiso con la sociedad, promoviendo la sostenibilidad a largo plazo en los diferentes niveles de nuestra cadena de suministro.

Entre los proyectos específicos en los que participamos durante 2020 destacan:

- JAC Academy. Por cuarto año consecutivo ofrecemos, junto con Orange, Vodafone y Deutsche Telecom, sesiones de capacitación a los empleados de nuestros proveedores. En ellas promovemos nuestros estándares de auditoría de sostenibilidad y definición de indicadores, que les permita medir y hacer seguimiento del desempeño de su propia cadena de suministro.
- *Feedback* directo de los empleados de nuestros proveedores. Con la colaboración de Elevate, invitamos a los empleados de proveedores comunes a participar en una encuesta anónima a través de sus propios teléfonos móviles. Así, evaluamos temas relacionados con las condiciones laborales, especialmente en temas relacionados con el número de horas trabajadas, períodos de descanso, acoso, discriminación, trato y relación con su

jefe directo, horas extras, tratamiento de materiales químicos, etc.

Durante 2020 se realizaron encuestas en 13 fábricas, obteniendo respuesta de más de 22.687 empleados de dichos proveedores.

- Colaboración más allá de las auditorías. Participamos con las otras telcos en varios grupos de trabajo sobre temas específicos (p. ej. cambio climático, derechos humanos, etc.), para potenciar conjuntamente nuestro impacto positivo en la transformación sostenible de la cadena de suministro TIC.

Supplier Development Programme

El *Supplier Development Programme* es un programa de capacitación para proveedores clave más allá de los proveedores directos (nivel 1), que llevamos a cabo con otras operadoras de telecomunicaciones. A partir de un análisis de brechas, el proveedor está acompañado durante dos años para mejorar su desempeño en materia de sostenibilidad. La participación en este marco permite a Telefónica garantizar un enfoque de sostenibilidad hacia sus proveedores. Telefónica se ha adherido a este marco desde 2019 para una participación a largo plazo en conjunto con otros socios del sector de las telecomunicaciones.

Minerales de zonas en conflicto

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

Adoptamos una política de empresa basada en las directrices recogidas en el informe Guía de Diligencia Debida para Cadenas de Suministro Responsables de Minerales Procedentes de Áreas Afectadas por Conflictos y de Alto Riesgo, de la OCDE. En esta política contemplamos las cinco etapas de la Guía y las trasladamos a nuestros proveedores.

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

1. Trazabilidad de minerales 3TG

Todo proveedor que nos presente una oferta debe cumplir los requisitos mínimos recogidos sobre este aspecto en la **Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro** y en las **Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica**.

Promovemos que nuestros proveedores lleven a cabo procesos efectivos de debida diligencia para garantizar, siempre que sea necesario y posible, la trazabilidad de los minerales 3TG, procedentes de zonas de conflicto, así como la mitigación de los riesgos asociados, como es la violación de los derechos humanos.

2. Evaluación de proveedores

Evaluamos el desempeño de nuestros proveedores a través de la plataforma de **EcoVadis**. A través del módulo

de evaluación de la gestión de su propia cadena de suministro, analizamos a aquellos proveedores de riesgo en este ámbito.

- **79%** dispone de una **política sobre minerales en conflicto**.
- **82%** implementa **acciones para identificar o mitigar los riesgos**.
- **50%** de ellos **publica un informe sobre la diligencia debida**.

Además, solicitamos el envío de los CRMTs (Conflict Minerals Reporting Template) de la iniciativa Responsible Minerals Initiative (RMI) a nuestros proveedores clave con la finalidad de aumentar la transparencia sobre las fundiciones y refinerías utilizadas a lo largo de la cadena de suministro.

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

3. Iniciativas de compromiso

Apoyamos y participamos en las principales iniciativas, tanto internacionales como sectoriales, orientadas a reducir este tipo de riesgos, como **Responsible Minerals Initiative** y la **Alianza Público-Privada para el Comercio Responsable de Minerales (APP)**.

4. Reclamaciones

Disponemos del Canal de Negocio Responsable, a través del cual nuestros grupos de interés pueden consultarnos y el Canal de Denuncias donde remitir reclamaciones al respecto.

5. Información

Informamos sobre la debida diligencia de la cadena de suministro.

Prevención de Riesgos Laborales

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

A través de nuestra Política de Sostenibilidad en la cadena de suministro, establecemos las obligaciones mínimas que todos nuestros proveedores deben cumplir en esta materia.

En 2020, además de los riesgos habituales, hemos incorporado a nuestros procesos el impacto del COVID-19, incluyendo las posibles consecuencias psicosociales en los trabajadores ante una situación de alta incertidumbre.

Para ello nos hemos apoyado en diferentes iniciativas, según las necesidades en cada uno de los países:

- Una comunicación más intensa y específica dirigida principalmente a los técnicos de las empresas contratistas.

- Inclusión en los canales habituales de comunicación, como el Boletín a Aliados, de información de apoyo para que las empresas contemplen medidas que mitiguen por ejemplo el riesgo asociado al teletrabajo, garantizando acciones desde los ejes físico (puesto de trabajo), cognitivo (apoyo emocional) y organizacional (herramientas).

- Adaptación de las auditorías de seguridad y salud en el trabajo en algunos de los países, para así verificar el cumplimiento de los nuevos protocolos establecidos como prevención y seguridad para evitar contagios.

- Seguimiento y monitoreo de posibles contagios de nuestros colaboradores.

Formación y Comunicación

Durante 2020 llevamos a cabo **3.425 cursos presenciales** y **284.142 online** que contaron con más de **461.851 participantes** de las empresas Aliadas en Latinoamérica y España.

Asimismo, mantuvimos la formación presencial u *online* (SuccessFactors, Academia Movistar, ICampus, etcétera) a nuestros gestores internos y proveedores, atendiendo las necesidades específicas en cada país y los temas más críticos según el servicio que nos prestan. Por ejemplo, en México trabajamos con 27 proveedores relacionados con la gestión de residuos para formarlos específicamente sobre la política ambiental y la política de sostenibilidad en la cadena de suministro, así como en la gestión de residuos en la plataforma GReTEL a través de la cual desde la Compañía se ha digitalizado el proceso de reporte de residuos.



[Ir al capítulo de Economía circular](#)

Esta sensibilización tiene aún más relevancia en nuestros proveedores de servicios al cliente donde formamos específicamente a aquellos que tienen un contacto directo con nuestros clientes (*call center*, instalación y mantenimiento en casa, etc.).

Además, promovemos una comunicación continua como palanca clave para fomentar su motivación, a través de diferentes canales como nuestro boletín trimestral a Aliados, el Portal de Aliados o el Portal del Proveedor. En este último pueden encontrar todas nuestras políticas globales así como aquellos requerimientos específicos a nivel local y adicionalmente un canal confidencial para realizar consultas asociadas al cumplimiento de nuestros criterios mínimos de Negocio Responsable.

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

- **Workshop Aliados 2020** en Colombia, un evento que contó con la participación de más de 40 representantes de 28 empresas Aliadas y agentes comerciales de diferentes ciudades del país. Dentro de la jornada se trataron temas

relevantes como la importancia de la sostenibilidad en la cadena de suministro, con especial foco en la diversidad, compartiéndose con las asistentes las oportunidades de crecimiento de las empresas diversas e incluyentes. También contamos con la participación de representantes de Pacto Global, con quienes se desarrolló un taller sobre políticas de derechos humanos.

- **11º Workshop Global de Energía y Cambio Climático** de Telefónica, punto de encuentro anual entre los líderes de la transformación energética en la Compañía y las principales empresas colaboradoras en la materia. En esta edición, que por motivo de la pandemia se llevó a cabo de forma online, se llegaron a conectar más de 1.600 personas para repasar los objetivos en materia de cambio climático de la Compañía y se entregaron un año más los *Energy Efficiency and Climate Awards* reconociendo a nuestro mejor *partner* del año.



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

- El **3º Foro sobre Prevención de Riesgos Laborales** del área de Operaciones de Telefónica España, con la participación de más de 230 personas conectadas de equipos internos, de los principales proveedores y algunas de sus subcontratas de los contratos de Bucle, O+M e Ingeniería. Además, el evento contó con la participación en una mesa redonda de las principales operadoras del sector, donde dejaron de manifiesto la necesidad de mantener la relación de colaboración en este ámbito que les ha permitido disponer por ejemplo de un acuerdo de formación Telco con unos mínimos comunes para todos los técnicos o unos protocolos homogéneos frente al COVID-19. Todo el compromiso y esfuerzo durante todo el año de nuestras empresas colaboradoras están alineados con el objetivo común de trabajar para lograr #cerosiniestralidad.

Un año más, al cierre del evento y como reconocimiento a la empresa con mejores resultados, se otorgó el Premio a la Excelencia Preventiva 2020.

- Como integrantes de la iniciativa sectorial *Joint Audit Cooperation* (JAC) participamos en el **9th CSR Forum** (celebrado en Macao, China), donde el tema predominante en esta ocasión fue la economía circular. Las mesas redondas organizadas estuvieron centradas en temas como cero desechos, descarbonización de la energía, Ecodiseño y compromiso de la cadena de suministro. En el evento participan profesionales de la sostenibilidad y las compras de los principales operadores de telecomunicaciones, proveedores del sector TIC, instituciones de RSC, ONG e investigadores. A su cierre se otorgaron los reconocimientos a las empresas que han demostrado el más alto compromiso de liderazgo, innovación y logro de resultados tangibles a través de la aplicación de las mejores prácticas en temas de economía circular.
- **Encuentro virtual en Argentina, organizado junto con UNICEF y ELA**, sobre el rol de las empresas en torno a las

políticas de cuidado y cómo su implementación puede impactar positivamente en sus colaboradores/as en su rol de cuidadores y en sus familias. También se presentó, a los 19 proveedores asistentes, la plataforma digital gratuita de UNICEF que permite a cada empresa conocer cuál es el estado de situación en torno al cuidado, así como a avanzar en mejoras. Telefónica Movistar formó parte de la implementación de dicha plataforma digital.

- **Taller virtual de sensibilización sobre la Norma NCh3262** Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, con nuestras empresas Aliadas en Chile. En él les dimos a conocer en qué consiste la norma y cómo puedan comenzar a promover y a aplicar las buenas prácticas que ésta indica. Además, se compartieron consejos y guías que les permitirán diferenciar y detectar prácticas no deseables dentro de las compañías, como la aplicación de estereotipos, sesgos inconscientes, maltrato, y acoso laboral y sexual, además de potenciar acciones positivas relacionadas con la conciliación de la vida laboral y personal y la corresponsabilidad entre hombres y mujeres.
- **Reconocimos el buen trabajo de los técnicos de nuestras contratas en Colombia** en dos eventos virtuales. En el primero, celebrado en agosto, otorgamos un reconocimiento a 67 empleados de nueve proveedores, por el cumplimiento de indicadores de reitero e infancia para fibra y cobre, en el marco de los primeros meses de la contingencia por COVID-19. En un segundo evento, celebrado en diciembre, otorgamos un reconocimiento a 61 empleados de ocho proveedores, por el cumplimiento de indicadores y buen servicio al cliente.

Resumen de indicadores clave

	Indicadores	2019	2020
Actividad	Volumen compras adjudicado.	25.274M	24.268M
	Proveedores adjudicatarios.	9.973	9.038
	% Compras adjudicado localmente.	83%	77%
Ética y Cumplimiento	Proveedores de riesgo de sostenibilidad identificados en nuestro análisis global.	1.969	1.700
	Proveedores de riesgo evaluados sobre aspectos de sostenibilidad en EcoVadis.	1.131	1.157
	% Proveedores evaluados <i>Dow Jones Risk & Compliance</i> .	100%	100%
	Proveedores bloqueados por motivos de incumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad.	15	9
	Total auditorías a proveedores.	18.359	16.105
	Proveedores de riesgo con planes de mejora.	687	560

2.6.4. Hitos 2020 y retos 2021

> Hitos 2020:

El año pasado cumplimos con las principales metas fijadas:

- Continuamos ampliando el alcance del proceso de evaluación en EcoVadis sobre aspectos de Sostenibilidad, incluyendo a 1.157 proveedores de riesgo.
- A través de la iniciativa JAC, 89 empresas del sector TIC fueron auditadas y realizamos encuestas a 22.687 empleados de 13 fábricas, trabajando así los diferentes niveles de nuestra cadena de suministro.
- Reforzamos la evaluación sobre el uso de minerales de los fabricantes clave de terminales, con la finalidad de aumentar la transparencia sobre las fundiciones y refinerías utilizadas a lo largo de la cadena de suministro.
- Reducimos un 26,8% las emisiones de CO₂ de nuestra cadena de valor respecto a 2016, siendo las emisiones de nuestra cadena de suministro las más relevantes de nuestro alcance 3 (56%).
- Adaptamos los procesos de control y reforzamos nuestras iniciativas de engagement, sobre todo con nuestras contratadas y subcontratadas, para intentar mitigar los posibles riesgos asociados a la nueva situación por el COVID-19.

> Retos 2021:

- Continuar minimizando los riesgos no financieros dentro del proceso de Compras, con el objetivo de alcanzar el 100% de proveedores de riesgo evaluados en EcoVadis antes de 2023.
- Promover la participación de las pymes simplificando el procedimiento de alta como proveedor, con el fin de fortalecer nuestro impacto positivo en las economías locales.
- Promover auditorías a proveedores de los niveles 2, 3, etc. en la cadena de suministro del sector TIC a través de la cooperación con proveedores directos bajo el marco de la iniciativa sectorial JAC.
- Engagement proactivo con proveedores clave en temáticas específicas (emisión de gases de efecto invernadero, minerales de zonas en conflicto, living wages, etc.).
- Reducir las emisiones de nuestra cadena de valor (Alcance 3) un 39% en 2025, respecto a 2016.

2.7. Derechos humanos GRI 411-1, 413-1, 413-2

PUNTOS CLAVE

- ➔ **Tenemos un compromiso firme con el respeto y la promoción de los derechos humanos, supervisado al más alto nivel y con responsabilidades claras.**
- ➔ **Llevamos a cabo una debida diligencia continua para identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos (potenciales y reales) en los derechos humanos en todas las operaciones.**
- ➔ **Realizamos evaluaciones de impacto específicas sobre temáticas clave (por ejemplo, privacidad y libertad de expresión) y situaciones excepcionales (por ejemplo, el COVID-19).**

En muchas ocasiones, la conectividad es fundamental para facilitar y promover los derechos humanos, p. ej. el acceso a la información o el intercambio de ideas crea oportunidades y fomenta el desarrollo económico y social. Sin embargo, como cualquier otro sector empresarial, la industria de las telecomunicaciones no es inmune a potenciales violaciones de los derechos humanos a lo largo de su cadena de valor.

recoge en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos. Esta responsabilidad está detallada en nuestros Principios de Negocio Responsable en general y en nuestra Política Global de derechos humanos en particular. De estos compromisos se derivan diversas políticas y procedimientos internos con el fin de garantizar el respeto de los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor.

Desde Telefonía, reconocemos nuestra responsabilidad de respetar y promover los derechos humanos, tal y como se

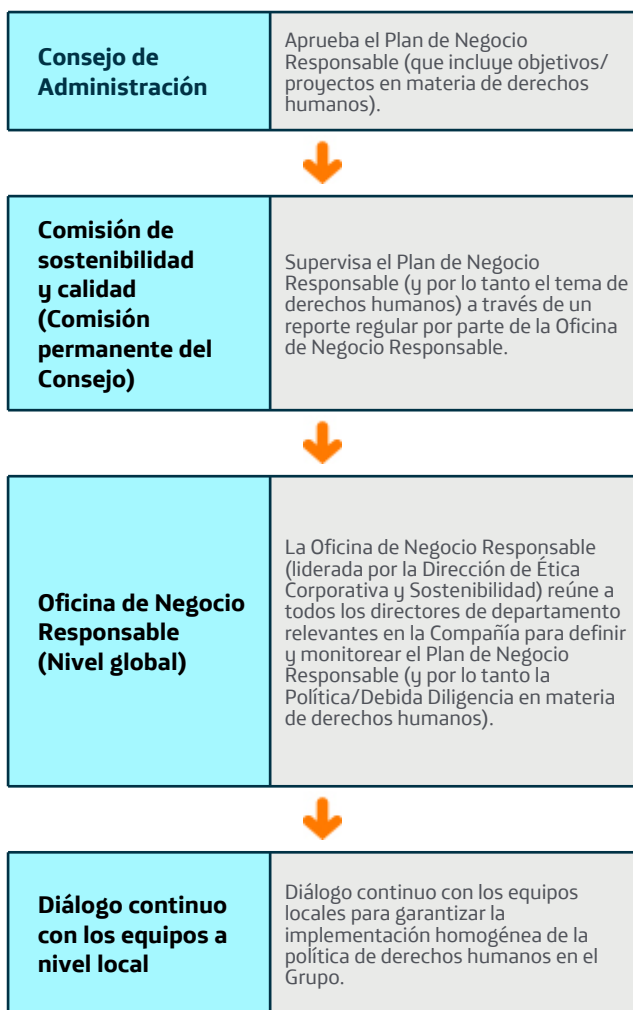
Derechos humanos en la cadena de valor



2.7.1. La gobernanza de Telefónica en materia de derechos humanos

Nuestras actividades en materia de derechos humanos se definen e implementan a través del Plan de Negocio Responsable, que establece la estrategia y los objetivos de sostenibilidad de la empresa, y que es aprobado directamente por el Consejo de Administración. Nuestra política de derechos humanos y nuestro proceso de debida diligencia forman parte integral del Plan de Negocio Responsable (ver capítulo 2.2. Gobernanza de la sostenibilidad).

Gobernanza en materia de DD. HH.



Este modelo de gobernanza, encabezado por el Consejo de Administración y la Oficina de Negocio Responsable en la que participan todos los departamentos pertinentes, tiene como objetivo garantizar que nuestro compromiso con los derechos humanos se incorpore a las actividades rutinarias en todas las funciones y niveles de la empresa.

2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia GRI 103, 102-29, 408-1, 409-1, 412-1, 412-2, 412-3

De acuerdo con nuestra **política global de derechos humanos**, contamos con una debida diligencia en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y remediar los impactos (potenciales y reales) en los derechos humanos. El punto de partida de nuestra gestión son las **evaluaciones de impacto globales** de derechos humanos que llevamos a cabo cada tres/cuatro años con la ayuda de expertos externos y en estrecha consulta con nuestros grupos de interés (ver nuestra web sobre derechos humanos para obtener más información sobre la última evaluación de impacto). El objetivo de estas evaluaciones de impacto es conocer cómo nuestras actividades/relaciones comerciales y productos/servicios impactan en los derechos humanos existentes y, sobre esta base, identificar los asuntos de derechos humanos más relevantes para nuestra actividad empresarial. En base a estas evaluaciones globales y a los asuntos materiales identificados en ellas, se realizan **evaluaciones de riesgo anuales** en todos nuestros mercados/países conforme al proceso de la Gestión de Riesgos Corporativos (*Enterprise Risk Management*) de Telefónica. Además, se llevan a cabo evaluaciones de impacto específicas de una temática o de un mercado/país (integrando la perspectiva local) cuando se haya detectado especial riesgo/preocupación (ver la sección sobre evaluaciones de impacto específicas más adelante). Todos estos resultados de las evaluaciones de impacto forman la base para adaptar nuestras políticas/procesos internos con vistas a prevenir, mitigar y/o remediar los posibles impactos sobre los derechos humanos.

Nuestro proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos se puede resumir en los siguientes cinco pasos:

Nuestra debida diligencia



A continuación se detalla el planteamiento y acciones de cada uno de ellos:

Nuestra debida diligencia: paso a paso

Paso de debida diligencia	Hoja de ruta	Actividades
1. Política	Aprobado en 2013 Actualizado en 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Approved at the highest level by the Board of Directors. • Defines a clear governance model with clear responsibilities. • Adheres to international human rights standards and norms. • Covers the entire value chain. • Publicly available in several languages. • Communicated internally and externally. • Implementation assessed by Internal Audit.
2. Evaluaciones de impacto	De forma continua desde hace 2013	<ul style="list-style-type: none"> • Se lleva a cabo de forma regular, tanto a nivel global (2013 & 2018) como en todos los países a nivel local (12 países en 2020). • Evaluaciones de riesgo en materia de derechos humanos en todos los países en 2020. • Evaluaciones locales adicionales en Alemania (2019), Argentina (2019), Brasil (2019), Colombia (2019), Ecuador (2019), España (2020), Venezuela (2019). • Abarca negocio propio/relaciones comerciales y productos/servicios. • Complementado por evaluaciones adicionales/específicas para los temas más destacados. • Realizado con expertos externos en materia de derechos humanos (p. ej. con BSR en 2013 y BHR en 2018). • En estrecha cooperación con grupos de interés a nivel global/local.
3. Integración en procesos	De forma continua	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de impacto presentadas a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad y a la Oficina de Negocio Responsable para elaborar el Plan de Negocio Responsable. • Resultados de las evaluaciones de impacto integrados en las políticas y los procesos internos. Unos ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Formación obligatoria sobre derechos humanos para todos los empleados. ◦ Derechos humanos como 'riesgo básico' en el mapa de riesgos de la Compañía. ◦ Inclusión de cláusulas de derechos humanos en los contratos con terceros. (proveedores, socios, etc.) y en acuerdos de inversión, <i>joint ventures</i>, fusiones y adquisiciones. ◦ Auditorías in situ en materia de derechos humanos a proveedores, por ejemplo, en temas de salud y seguridad, trabajo infantil/forzado. ◦ Proceso de escalación en caso de una crisis relacionada con los derechos humanos (por ejemplo, en temas de privacidad/libertad de expresión). ◦ Implementación de 'Derechos Humanos por Diseño' (ver apartado abajo). • Adopción de nuevas políticas relacionadas con los derechos humanos. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Principios de Inteligencia Artificial. ◦ Política de comunicación responsable. ◦ Código editorial de Movistar+ • Actualización de políticas/normativas para integrar/destacar temas de derechos humanos. <ul style="list-style-type: none"> ◦ Política de privacidad. ◦ Política de sostenibilidad en la cadena de suministro. ◦ Reglamento de Peticiones por parte de autoridades competentes. ◦ Manual de gestión de crisis.
4. Evaluación y reporte	De forma continua	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte anual al Consejo de Administración sobre la implementación del Plan de Negocio Responsable (que incluye derechos humanos). • Monitoreo continuo de riesgos relacionados con derechos humanos mediante su inclusión en el mapa de riesgos de la Compañía. • Evaluación regular de nuestro desempeño en materia de derechos humanos mediante evaluaciones de impacto a nivel global/local. • Reporte anual sobre desempeño en derechos humanos a través del Informe integrado y del Informe de transparencia. • Información actualizada sobre desempeño en derechos humanos a través de nuestra web. • Diálogo institucionalizado con grupos de interés a través de nuestro Stakeholder Panel. • Participación en iniciativas multistakeholder como el UNGC, GNI, etcétera.
5. Mecanismos de reclamación y remedio	De forma continua	<ul style="list-style-type: none"> • Canal de Negocio Responsable, que permite a los grupos de interés, de forma confidencial y anónima, plantear quejas o consultas (en varios idiomas) sobre cualquier aspecto relacionado con los Principios de Negocio Responsable (explícitamente también sobre derechos humanos). • Contamos con un Reglamento sobre el Canal (disponible públicamente) que garantiza un tratamiento uniforme, estipulando que las consultas deben ser respondidas y, siempre y cuando sea posible, soluciones/remedios dados en un plazo máximo de 6 meses. • Las consultas del Canal de Negocio Responsable sirven para actualizar las políticas, procesos, etc., en materia de derechos humanos.

2.7.3. Asuntos prioritarios

GRI 103, 102-29, 408-1, 409-1

2.7.3.1. Privacidad, libertad de expresión e información

Además de la temática de privacidad que se desarrolla con más detalle en el capítulo de Confianza digital, la libertad de expresión e información es una cuestión clave de derechos humanos para cualquier empresa de telecomunicación. Al igual que nuestros competidores, recibimos peticiones de autoridades competentes (es decir, jueces y tribunales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y demás administraciones u organismos gubernamentales a los que la ley faculta para realizar las peticiones) en relación con:

- La interceptación de las comunicaciones.
- Acceso a metadatos asociados a las comunicaciones.
- Bloqueo y restricción de contenidos.
- Suspensiones geográficas o temporales de servicio.

Contamos con un Reglamento de peticiones por parte de las autoridades competentes (en adelante Reglamento) que establece un procedimiento uniforme para todas las empresas del Grupo sobre cómo evaluar y responder a estas peticiones. Este Reglamento garantiza el cumplimiento de las obligaciones legales frente a las autoridades competentes en los respectivos países, protegiendo al mismo tiempo los derechos fundamentales de las personas afectadas. Las peticiones son rechazadas si no proceden de autoridades competentes facultadas por la legislación local (por ejemplo, las solicitudes presentadas por entidades o personas privadas) o si no se ajustan a los procedimientos legales establecidos en el país en cuestión. Las peticiones que por su carácter excepcional así lo requieran son elevadas dentro de la empresa y tratadas de forma acorde (para más información sobre el Reglamento ver el resumen del mismo en la página web de Telefónica en la sección Centro de Privacidad/Privacidad).

Como parte de nuestro compromiso con la privacidad y la libertad de expresión, publicamos más información sobre estas peticiones en nuestro Informe de Transparencia anual publicado en la página web de Telefónica dentro de la sección de Negocio Responsable. En este informe, reportamos, para cada operadora, lo siguiente:

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



[Ir al capítulo de Confianza Digital para los datos 2020](#)

Recientemente nos han reconocido en dos ocasiones por nuestras actividades relacionadas con la libertad de expresión y la privacidad:

- **Global Network Initiative (GNI):**



Muestra de nuestro compromiso con los derechos fundamentales de la libertad de expresión y la privacidad es nuestra pertenencia al Global Network Initiative (GNI), cuyos principios sobre la libertad de expresión y la privacidad han influido considerablemente en el desarrollo de nuestro enfoque en materia de derechos humanos en general, y en nuestras prácticas relacionadas con la libertad de expresión y la privacidad en particular. En 2019 pasamos con éxito nuestro primer proceso de evaluación independiente del GNI. El Consejo de Administración del GNI, integrado por múltiples grupos de interés, determinó que Telefónica está realizando esfuerzos de buena fe para implementar los principios del GNI sobre la libertad de expresión y privacidad con mejoras a lo largo del tiempo. La evaluación positiva del GNI se basó en un informe de un asesor externo independiente (Deloitte) que evaluó las políticas, los procesos, y el modelo de gobernanza de Telefónica para salvaguardar la libertad de expresión y la privacidad de sus clientes.

- **Ranking de Derechos Digitales:**



Quedamos primeros entre todas las empresas de telecomunicaciones en la edición 2021 del Ranking Digital Rights, que evalúa los compromisos, políticas y prácticas de las empresas que afectan a la libertad de expresión y a la privacidad de los clientes, incluidos los mecanismos de gobernanza y supervisión. En esta edición se ha revisado la metodología, integrando indicadores sobre publicidad dirigida y sistemas algorítmicos de toma de decisiones.

2.7.3.2. Inteligencia Artificial y Big Data

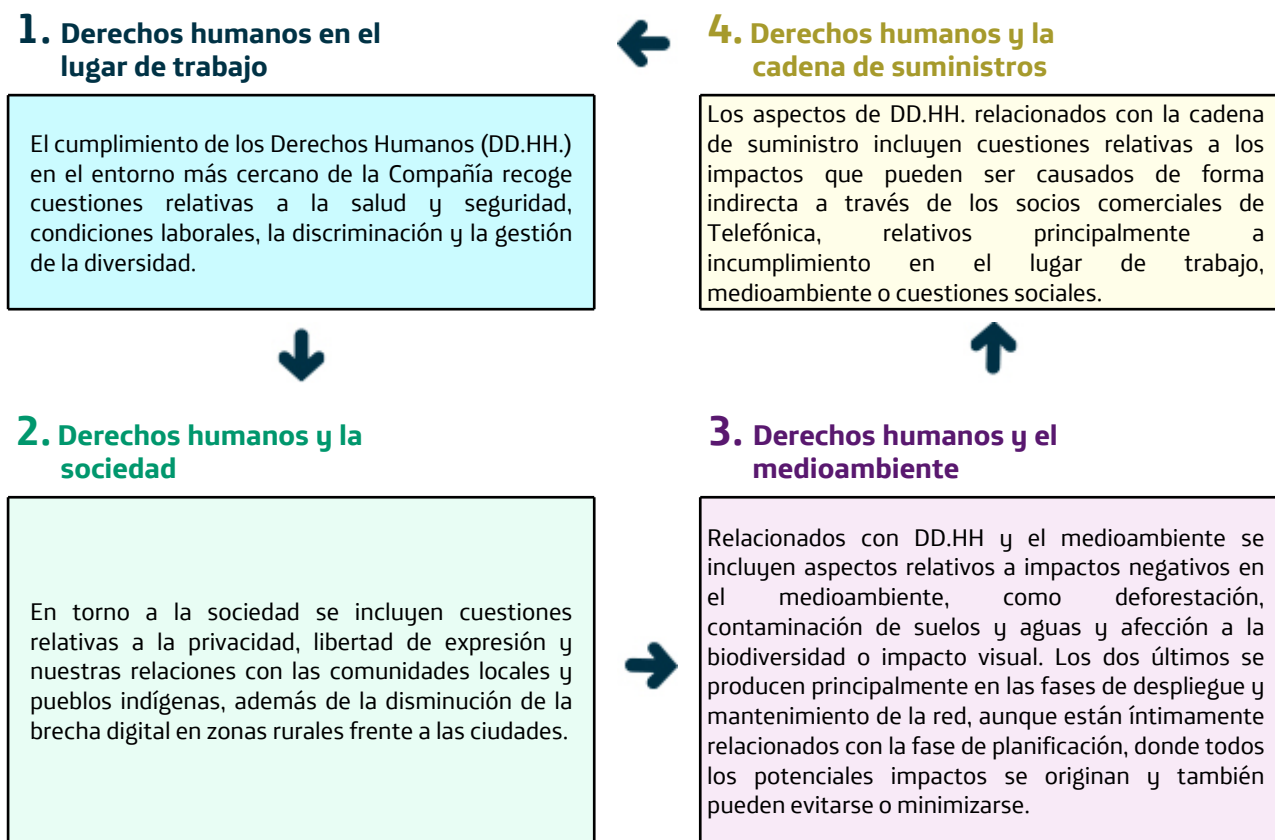
La tecnología debe contribuir a crear una sociedad más inclusiva y ofrecer mejores oportunidades para todos, y la IA y *Big Data* pueden contribuir a estos objetivos. Con el fin de guiar a la empresa en la aplicación de la IA y el *Big Data* en todas las líneas de negocio, el Comité Ejecutivo adoptó nuestros Principios de IA en octubre de 2018.

Durante 2020 hemos estado trabajando en la implementación de los Principios de IA a través de una formación específica y un modelo de gobernanza para asegurar que los derechos humanos sean respetados siempre que se utilice la IA en/y por Telefónica. Nuestro enfoque se desarrolla con más detalle en el Capítulo de Confianza Digital.

2.7.3.3. Despliegue de red GRI 103

En 2020 hemos desarrollado e implementando guías para el despliegue de red responsable mediante medidas de sensibilización y capacitación para que todos los países integren estas guías cuando se despliega la red. Estas guías fueron desarrolladas en estrecha colaboración con nuestros equipos locales en los diferentes países y establecen un conjunto de líneas de trabajo/recomendaciones a seguir en las siguientes fases del despliegue de red: a) Justificación del despliegue; b) Planificación del despliegue; c) Despliegue y operación de campo; d) Operaciones de red y mantenimiento y e) Retirada de la red. En cada una de estas fases intervienen cuatro grandes bloques de DDHH prioritarios:

Asuntos de derechos humanos en despliegue de red



Asimismo, se cuenta con herramientas transversales que contribuyen a minimizar el riesgo de causar un impacto negativo y maximizar los positivos:

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

2.7.3.4. Menores GRI 103

Durante el año 2020, continuamos reforzando la defensa de los derechos de la infancia desde el análisis del impacto de nuestra actividad. Basándonos en los *Derechos del Niño y Principios Empresariales* desarrollados por UNICEF (en colaboración con el Pacto Mundial y Save the Children), utilizamos su herramienta de autodiagnóstico *MO-CRIA (UNICEF Mobile Operator Child Rights Self-Impact Assessment Tool)* para analizar el impacto de nuestra actividad de forma sistemática en aspectos como: el acceso a la información inadecuada; la protección de la privacidad, de la información, de la reputación personal y la afectación por productos y servicios; las acciones inadecuadas de publicidad y marketing

o cualquier condición de contratación que pudiera atentar contra los derechos de los niños.

En base a las conclusiones de esta autoevaluación, que confirmó un buen desempeño en todos los aspectos evaluados, se establecen acciones de mejora con el objetivo de desarrollar medidas específicas que refuercen nuestra gestión sobre los derechos de la infancia. Estas medidas están relacionadas fundamentalmente con planes de formación específicos en derechos del niño, fortalecimiento de los procedimientos de verificación de edad en toda la cadena de valor y términos y condiciones adaptados al público infantil y adolescente en el caso de productos y servicios dirigidos a ellos.

2.7.3.5. Cadena de suministro

Tal y como se desarrolla con más detalle en el capítulo de Proveedores, requerimos al 100% de nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos similares a los nuestros, que aseguren el cumplimiento de los derechos humanos. Así, todos nuestros proveedores firman la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, que establece unas obligaciones de cumplimiento en materia de derechos humanos. Además, realizamos un análisis de riesgo identificando a aquellos proveedores que pueden conllevar un alto riesgo en materia de sostenibilidad en general y derechos humanos en particular, dado los productos suministrados. Evaluamos el cumplimiento de estos proveedores de alto riesgo a través de la plataforma de EcoVadis y verificamos el cumplimiento de los proveedores más críticos a través de auditorías in-situ. Por ejemplo, a través de las auditorías que llevamos a cabo dentro de nuestra participación en la iniciativa *Joint Audit Cooperation* (JAC), donde se abordan específicamente temas como trabajo forzoso, trabajo infantil y/o minerales de conflicto. Además, fomentamos las mejores prácticas en materia de derechos humanos en nuestra cadena de suministro a través de varias iniciativas de colaboración.

Gestión de los proveedores en materia de DD.HH.

Paso 1	Todos nuestros proveedores deben aceptar y firmar nuestros estándares mínimos en materia de derechos humanos (p. ej. sobre trabajo forzoso y/o infantil, minerales de conflicto).
Paso 2	Análisis de riesgo e identificación de proveedores de alto riesgo.
Paso 3	Evaluaciones y/o auditorías de terceros —administrativas o <i>in situ</i> — a proveedores de alto riesgo.
Paso 4	Engagement con proveedores para mejorar su debida diligencia en materia de derechos humanos.

[Ir al capítulo de Proveedores](#)

Destacado sobre DD.HH. y COVID-19

Llevamos a cabo una evaluación de impacto en los derechos humanos con las áreas corporativas como consecuencia del COVID-19, analizando:	
	los posibles impactos de DD.HH. a gestionar como consecuencia del COVID-19 en relación con los siguientes actores: nuestros empleados, nuestros proveedores y nuestros clientes/sociedad en general y,
	las posibles medidas de prevención o de mitigación que ya habíamos tomado o deberíamos implementar para abordar los impactos identificados.
Este enfoque desde la perspectiva de los derechos humanos nos ayudó a sistematizar nuestra respuesta frente al COVID-19 y llevó a varias de las medidas tomadas por la Compañía: https://www.telefonica.com/ext/seguimosconectados/	

2.7.4. Derechos humanos desde el diseño

GRI 102-29

Evaluamos los posibles impactos en los derechos humanos de nuevos productos y servicios a través del enfoque Derechos humanos desde el diseño, es decir, desde el inicio del diseño y/o comercialización de productos y servicios.

Concretamente, los jefes de producto deben llevar a cabo una autoevaluación de nuevos productos y servicios a través de una herramienta en línea en la fase de diseño con el fin de identificar y abordar los posibles impactos en los derechos humanos ya en la fase de diseño. Los derechos humanos abordados en este cuestionario son, por ejemplo, privacidad, libertad de expresión, no-discriminación, Inteligencia Artificial, impacto en grupos vulnerables como los menores, etcétera.

Si se identifican riesgos en materia de derechos humanos una vez finalizada la autoevaluación, el producto/servicio en cuestión se somete a un análisis más detallado con la ayuda de expertos en derechos humanos de la empresa, a fin de abordar los posibles efectos adversos sobre los derechos humanos en el desarrollo del producto/servicio en el futuro.

El enfoque Derechos humanos desde el diseño forma parte de una iniciativa más amplia denominada Diseño Responsable de Telefónica, que se desarrolla en el capítulo de Clientes.

[Ir al capítulo de Clientes](#)

2.7.6. Formación específica en derechos humanos

Durante el 2020 se realizaron talleres específicos para empleados cuyo trabajo tiene un impacto mayor en los derechos humanos. Las áreas a las que se impartieron estos talleres fueron:

- **Jurídica, Cumplimiento y Delegados de Protección de datos:** Para los asuntos de privacidad y libertad de expresión desde una perspectiva de derechos humanos, haciendo hincapié en los principios del GNI, los requerimientos de las autoridades competentes y sobre los derechos humanos a tener en cuenta en los acuerdos de fusión, adquisición y desinversión.
- **Asuntos Públicos, Relaciones Institucionales y Operaciones:** Por una lado, para promover la privacidad y la libertad de expresión a través de *policy advocacy* con los grupos de interés externos (por ejemplo gobiernos, organizaciones internacionales, ONG). Y por otro, para mostrar al grupo de operaciones el manual para incorporar los derechos humanos en todas las fases de despliegue de red.
- **Gestores de producto y desarrolladores:** Para la integración de los derechos humanos desde el diseño y haciendo foco en los productos y servicios que incorporan nuevas tecnologías como p.ej. la Inteligencia Artificial.

2.7.7. Relación con comunidades. Campos electromagnéticos GRI 103

Una de nuestras mayores preocupaciones es establecer una comunicación adecuada con las comunidades en todos los países en los que operamos. Por ello, dentro de los impactos asociados a los derechos humanos consideramos el impacto sobre el derecho de las comunidades afectadas a ser informadas y a participar en el proceso de despliegue de red, especialmente al acceso de información en materia de campos electromagnéticos.

En este sentido, existen pautas internacionales completas que regulan la exposición a las ondas de radio, incluidas las frecuencias propuestas para 5G. Los límites han sido establecidos por organizaciones científicas independientes, como la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante (ICNIRP por sus siglas en inglés), e incluyen márgenes sustanciales de seguridad para proteger a todas las personas contra todos los peligros establecidos. Estas directrices se han adoptado ampliamente en las normas de todo el mundo y están respaldadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Cumplimos con esos límites en todos los países en los que operamos. Además, existen indicadores internos que permiten el monitoreo de este cumplimiento en todas las operaciones. Durante 2020, todas las mediciones que hemos efectuado en nuestras estaciones base siempre han estado por debajo de los niveles reconocidos por las principales organizaciones de estandarización y normalización del

mundo como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU por sus siglas en inglés) o la ICNIRP, entre otras. En la mayoría de los países en los que operamos, estas medidas son auditadas y están a disposición del público.

Asimismo, todos los terminales y equipos que ofrecen nuestro servicio cumplen los estándares internacionales que establecen el parámetro SAR (*Specific Absorption Rate*). Parámetro establecido por los organismos reguladores y diversas agencias de salud debidamente facultadas para este propósito.

2.7.7.1. Dialogamos con nuestros grupos de interés

Contamos con un Manual de Buenas Prácticas que recoge todas aquellas iniciativas llevadas a cabo dentro del grupo en los distintos países en los que operamos, con el objeto de que sirva de guía a todos nuestros equipos. Todas estas prácticas tienen en común establecer una correcta relación con aquellas comunidades a las que vamos a dar servicio, la mayoría de las veces a través de nuestros interlocutores institucionales.

Hemos agrupado nuestros casos de éxito en los siguientes apartados: Dialogamos con las comunidades, Colaboramos con las instituciones, Cooperamos con la investigación, Comprometidos con otros colectivos y Sensibilizando a nuestros empleados. Es un documento que se puede consultar en la página web de Telefónica dentro de la sección de Negocio Responsable.

En este contexto, contamos con procedimientos de diálogo con las comunidades que además nos permiten medir la efectividad en la resolución de conflictos.

2.7.7.2. El estándar 5G

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

Los datos de estos resultados de investigación han sido analizados por muchos grupos de revisión de expertos. Todos concluyen en decir que no hay evidencia para relacionar que la exposición por debajo de las directrices establecidas por la Comisión Internacional para la Protección contra la Radiación No Ionizante conlleva riesgos para la salud conocidos, para adultos o niños.

Los mismos límites que protegen a las personas también protegen el medioambiente. La agencia gubernamental alemana responsable dice que no existe evidencia científica confiable de un riesgo para los animales y las plantas expuestas a las señales de radio a niveles por debajo de los límites establecidos en las directrices internacionales.

Nos preocupamos por saber los resultados científicos en todos los campos y en todos los grupos de población,

especialmente en niños, embarazadas y colectivos más sensibles. Es uno de nuestros retos: embarcarnos en la conocida quinta generación tecnológica, y asegurarnos de que esta sea segura como lo son las otras generaciones.

2.7.7.3. Compromiso con la investigación

La investigación científica en este campo es un tema prioritario en su agenda de investigación para la Organización Mundial de la Salud. De la misma manera, el programa de investigación de la Unión Europea contempla distintos proyectos en este ámbito con el objeto de dar respuesta a los posibles efectos sobre la salud de los campos electromagnéticos. En Telefónica seguimos de cerca estos proyectos.

2.7.7.4. Ayudamos a la sociedad a comprender

El 5G facilitará cambios en nuestra manera de vivir y de hacer negocios. Con el propósito de ayudar a la sociedad a comprender mejor cómo funcionan las nuevas redes móviles 5G y a que se sientan seguros, generamos materiales que muestran cómo las redes 5G están diseñadas para minimizar la potencia que utilizan gracias a una nueva arquitectura avanzada de radio muy eficiente, lo que da como resultado niveles de exposición de campos electromagnéticos optimizados. Se pueden consultar en la página web de Telefónica dentro de la sección de Negocio Responsable.

También ayuda a entender cómo funcionan las antenas inteligentes (Massive MIMO), que permiten dirigir la potencia sólo a la dirección requerida minimizando esta, lo que conlleva niveles de exposición menores a los de tecnologías actuales (2G, 3G y 4G).

Creemos que informar es fundamental para que la sociedad supere los mitos relacionados con los campos electromagnéticos y entienda el funcionamiento de las telecomunicaciones. Por ello, ponemos a su disposición enlaces de interés, información de expertos en la materia y preguntas frecuentes que actualizamos periódicamente.

2.7.7.5. Sensibilizamos a nuestros empleados

Todos los empleados de Telefónica tienen acceso, a través de una herramienta de formación *online*, al curso Telecomunicaciones móviles y la Sociedad, tanto en español como en portugués y en alemán. El curso comprende cuatro módulos en los que se explican los fundamentos técnicos de la telefonía móvil, cómo se establecen los límites de exposición y de qué manera cumplimos las diferentes normativas. Asimismo, se explica la tecnología punta entorno a los campos electromagnéticos. Este curso forma parte del *pack* de bienvenida en la mayoría de nuestras operadoras locales.

2.7.8. Hitos 2020 y retos 2021 GRI 412-3

> Hitos 2020:

En 2020 alcanzamos el 100% de cumplimiento en cada una de las siguientes metas fijadas:

- Actualización de evaluación de impacto en España.
- Formación específica en derechos humanos para empleados cuyo trabajo puede tener un impacto en los derechos humanos.
- Continuación de la implantación del enfoque 'derechos humanos desde el diseño' para nuevos productos y servicios.
- Además, hemos mantenido la primera posición en el Ranking de Digital Rights en su edición 2021.

> Retos 2021:

Continuación de las evaluaciones de impacto en los países restantes.

- Formación específica en derechos humanos para empleados cuyo trabajo puede tener un impacto en los derechos humanos.
- Continuación de la implantación del enfoque Derechos humanos desde el diseño para nuevos productos y servicios.
- Elaboración del informe de progreso de Telefónica en materia de derechos humanos.

Resumen de indicadores clave

Indicadores (*)	2019	2020
Nº de empleados formados en derechos humanos a través del curso de principios de Negocio Responsable desde su lanzamiento	107.017	103.934
Nº de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos (**)	12	12
% de operadoras sometidas a una evaluación de impacto en materia de derechos humanos(**)	100	100
Nº de auditorías <i>in situ</i> de derechos humanos a proveedores (asuntos laborales, trabajo infantil/forzado, seguridad y salud, privacidad y seguridad)	11.601	10.090
Nº de consultas/reclamaciones recibidas en materia de derechos humanos a través del Canal de Negocio Responsable(***)	0	3

(*) Con respecto al número de acuerdos de inversión significativos firmados con cláusulas sobre derechos humanos: no ha habido ningún acuerdo de inversión significativo firmado por Telefónica S.A. a nivel corporativo durante el periodo de reporte. Se entiende por acuerdo de inversión significativo a aquellos que le hayan llevado a una posición de control de otra entidad y hayan iniciado un proyecto de inversión de capitales material para las cuentas financieras.

(**) El dato de 2019 hace referencia a las evaluaciones realizadas desde el 2013. El dato de 2020 son evaluaciones realizadas en ese año.

(***) Las denuncias fundadas del canal interno de denuncias relativas a aspectos de derechos humanos como privacidad, acoso laboral y discriminación se recogen en el capítulo de Ética y Cumplimiento (mecanismos de reclamación y remedio: canales de consulta y denuncia).

2.8. Contribución a las comunidades: impactos y ODS GRI 103, 413-1

2.8.1. Planteamiento

Asistimos a un mundo en transición, a una sociedad y una economía globales que enfrentan grandes retos y cambios vertiginosos. La igualdad y el fin de la pobreza se mantienen como tareas inacabadas, mientras el cambio climático y la pérdida de recursos naturales esenciales ejercen una presión creciente. Todo ello con el trasfondo de una revolución tecnológica llamada a redefinir el mundo del trabajo y la economía en su conjunto y con una crisis sanitaria global, derivada del COVID-19 que ha acelerado, en muy poco espacio de tiempo, la transformación de gran parte de nuestro sector productivo.

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

Todo esto ha venido acompañado del despertar de una sensibilización a favor de la responsabilidad social y ambiental por parte de todos los agentes sociales, que también ha calado en el mundo empresarial, llegando incluso a impregnar el propio desarrollo del negocio y el día a día de los empleados.

En Telefónica, como empresa relevante del sector de la tecnología y la comunicación, hemos decidido ser un actor clave en toda esta transformación y utilizar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), definidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, como un marco estratégico que guíe nuestros compromisos con la sociedad y la protección del medioambiente.

Avanzar alineados con la Agenda 2030 nos asegura la sostenibilidad del negocio y nuestra capacidad de transformación y respuesta ante los grandes retos sociales, los nuevos mercados económicos y un contexto en permanente cambio.

2.8.1.1. Nuestra contribución durante el COVID-19

Si nuestra contribución como empresa al progreso y la sociedad siempre ha sido importante, durante la crisis sanitaria que hemos vivido en el año 2020 se ha demostrado aun más relevante.

COVID-19 ha hecho evidente lo fundamental que son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para las sociedades y economías de todo el mundo.

A lo largo de los capítulos de este informe se han ido destacando las principales contribuciones que Telefónica ha realizado en todos los ámbitos, desde las ayudas a través de

donaciones o adquisición de equipamiento médico, como del trabajo realizado por todas las unidades de la empresa para garantizar las comunicaciones, el desarrollo de soluciones innovadoras que permitieran a las administraciones públicas, los equipos sanitarios u otras empresas abordar las consecuencias de la pandemia o nuestro apoyo a la educación digital.

En una situación extraordinaria y totalmente inesperada como ésta, las redes de telecomunicaciones se han convertido en esenciales y nuestra estrecha colaboración con las autoridades sanitarias y los agentes sociales para dar una respuesta responsable a todos nuestros grupos de interés han contribuido eficazmente a minimizar el daño que la pandemia ha generado.

2.8.1.2. Identificación de nuestra contribución e impacto

Hemos realizado un detenido estudio para identificar cuáles son aquellos objetivos y metas de la Agenda 2030 en los que tenemos mayor posibilidad de contribuir, en función de nuestras capacidades técnicas y comerciales y las regiones geográficas en las que estamos presentes. Como resultado se ha identificado el **ODS 9 (Industria, Innovación e Infraestructura)** como el principal objetivo en el que estamos generando valor, a consecuencia del despliegue de infraestructuras de comunicaciones y de nuestra apuesta continua por la innovación y el impulso al emprendimiento.

Tenemos una agenda de trabajo que gira en torno al Objetivo 9, al que contribuimos mediante el despliegue de infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad, así como aprovechando nuestra capacidad de innovación para abordar los grandes retos globales

Adicionalmente, también tenemos un impacto directo en aquellos objetivos relacionados con el crecimiento económico y la igualdad de oportunidades (ODS 4, ODS 8, ODS 5, ODS 16), la protección del medioambiente y el desarrollo sostenible (ODS 7, ODS 11, ODS 12 y ODS 13), y el trabajo conjunto para incrementar nuestra contribución a alcanzar los objetivos (ODS 17).



2.8.2. Modelo de evaluación de nuestra contribución e impacto GRI102-29

Los ODS no son solo una herramienta para garantizar la evolución y resiliencia de nuestro modelo empresarial, sino que nos permiten tener un marco de seguimiento, evaluación y comunicación de la contribución que nuestra actividad genera en las comunidades en las que estamos presentes. Nuestra aportación va más allá de los resultados estrictamente financieros, y por este motivo evaluamos cuál es nuestra contribución global y qué impacto estamos produciendo desde diferentes ámbitos: productivo, humano, social y ambiental.

Todo ello con el objetivo estratégico de:

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

Hemos desarrollado un modelo integral de análisis de impacto estructurado en dos grandes líneas de trabajo que nos permite:

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

Modelos de evaluación de impacto



2.8.2.1. Modelo de análisis de valor

Este modelo ofrece una visión global de cuál es el valor que Telefónica, como compañía, genera más allá de aspectos estrictamente financieros. Para realizar este análisis se sigue el marco definido en el *Social & Human Capital Protocol* y se realiza una evaluación de cada una de las externalidades identificadas en la matriz de materialidad, utilizando diversas herramientas entre las que podemos destacar:

- **Modelo de cuantificación de impacto True Value** para monetizar las externalidades identificadas en cada uno de los cuatro capitales evaluados (Productivo, Social, Humano y Ambiental).
- **Modelo de cuantificación Total Impact** (basado en tablas input-output) para la valoración de la contribución de Telefónica al Producto Interior Bruto (PIB) y el empleo en los principales países donde operamos.
- **Protocolo de Capital Natural** para la valoración del impacto que tenemos en la biodiversidad y el medioambiente.

2.8.2.2. Modelo de evaluación de productos y servicios

Con este modelo realizamos evaluaciones en profundidad de los principales productos, servicios o proyectos que se desarrollan en áreas de operaciones y comerciales de la empresa. Con ello podemos conocer el impacto social, económico y medioambiental que pueden generar los proyectos analizados. Las herramientas de medición que se utilizan van en función de la tipología del proyecto que se pretende evaluar:

- **Modelo del Impact Management Project** para el estudio de impactos socioeconómicos.

- **Evaluación de impacto medioambiental** en soluciones eco-smart, en colaboración con CarbonTrust, para calcular las emisiones evitadas por nuestros servicios.

[Ir al capítulo de Responsabilidad con el medioambiente](#)

2.8.2.3. Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los resultados que se obtienen tanto del análisis de valor como del análisis de impacto de productos son alineados con los objetivos y metas de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. De este modo tenemos una visión holística de toda la contribución que desde la empresa estamos generando y a la vez nos permite ofrecer información transparente, estandarizada y clara del valor social creado por la Compañía.

2.8.3. Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde la aprobación y publicación en 2015 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en Telefónica hemos trabajado para su difusión, seguimiento e integración en todos los ámbitos de la empresa.

Para ello, analizamos periódicamente cuáles son los objetivos y metas a los que estamos contribuyendo de forma más decisiva, y en donde debemos centrar nuestras prioridades y recursos, considerado las capacidades humanas y técnicas de las que disponemos.

Nos hemos decidido centrar en tres grandes ejes de actuación alineados con los pilares estratégicos del Grupo Telefónica:

Nuestros ejes de actuación y los ODS

Ayudar a la sociedad a prosperar	Construir un futuro más verde	Liderar con el ejemplo
<p>Promover una conectividad más inclusiva en la que acercamos la digitalización a todas las personas e impulsamos el desarrollo social y económico de las comunidades en las que estamos presentes.</p>	<p>Incrementar nuestra contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo más sostenible y respetuoso con el planeta.</p>	<p>Generar confianza con nuestras acciones y compromisos, impulsando y favoreciendo la inclusión y la igualdad entre todos y garantizando la confianza en la digitalización y el impulso de la sostenibilidad entre todos los <i>stakeholders</i>.</p>
<p> 9 INDUSTRIA INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p>Proporcionar Internet más rápido y de calidad a personas y empresas.</p>	<p> 13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> <p>Implementar una red de telecomunicaciones más eficiente (fibra y 5G) alimentada por electricidad 100% renovable.</p>	<p> 5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> <p>Ser una empresa líder en inclusión para impulsar la igualdad y la equidad.</p>
<p> 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>Impulsar la digitalización de las pymes.</p>	<p> 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> <p>Convertirnos en un proveedor líder de soluciones que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones de CO₂.</p>	<p> 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p>Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología, y garantizar la salvaguarda de la seguridad y la privacidad de los datos de nuestros clientes.</p>
<p> 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> <p>Impulsar acciones educativas en habilidades digitales.</p>	<p> 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <p>Promover la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclaje.</p>	<p> 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> <p>Comprometidos con los más altos estándares de principios y ética comerciales, al promover la sostenibilidad en nuestra cadena de suministro.</p>

2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar GRI 203-1, 203-2, 204-1, 207-4

Telefónica quiere llevar la mejor conectividad y la última tecnología a todo el mundo. Abogamos por una digitalización centrada en las personas como respuesta a la brecha digital y como estrategia para afrontar la desigualdad de oportunidades. La globalización y la digitalización deben beneficiar a más personas en todas partes.

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



Como empresa del sector de las telecomunicaciones y la tecnología, sabemos que nuestras capacidades nos permiten impulsar el desarrollo de la nueva sociedad digital, ya que los servicios que ofrecemos están demostrando ser uno de los principales motores del progreso económico, contribuyendo de forma positiva tanto al crecimiento de la economía y del tejido industrial como a la generación de nuevos negocios. Nuestra labor en torno al ODS 9 contribuye fundamentalmente a:

- Una digitalización inclusiva (META 9.1)
- De vanguardia (META 9.5)
- Accesible (META 9.c)

En Telefónica estamos desplegando redes de última generación no sólo para liderar los mercados donde operamos y garantizar un servicio fiable y resiliente, sino que además buscamos conectar al máximo número de personas. Contamos con servicios digitales asentados en la tecnología más puntera y añadimos a nuestra innovación una componente social porque no podemos entender el progreso sin contar con las personas.

Durante el año 2020 hemos mantenido nuestro esfuerzo de despliegue de cobertura de red tanto en Europa como en Latinoamérica. Nuestras redes LTE llegan a prácticamente toda la población en las regiones de Europa donde estamos presentes, además del despliegue realizado en fibra.

Por otro lado, el número de personas conectadas en zonas aisladas o remotas gracias a nuestras iniciativas de 'Internet para Todos'.

Pero más allá de la infraestructura, el impulso de la innovación y el emprendimiento a través de programas como Telefónica Venture Capital o Wayra, están mostrándose como un catalizador que evita la fuga de talento joven a

otros lugares del mundo, y convirtiéndose en un motor de innovación y de desarrollo económico en muchas regiones.

[Ir al capítulo de Innovación](#)

Principales líneas de actuación en torno al ODS 9: Proporcionar Internet más rápido y de calidad a personas y empresas.

META 9.1 - Reforzar e invertir en las redes de muy alta capacidad que han demostrado ser fundamentales para la competitividad futura.

- Incrementar la cobertura de red móvil de alta velocidad (LTE) e impulsando el despliegue de las nuevas redes 5G.
- Incrementar la cobertura de redes de ultra banda ancha (fibra) en todas las regiones.

META 9.5 - Fomentar la innovación y el emprendimiento tecnológico a través de nuestros programas de innovación abierta.

META 9.c (indicador UNSTATS 9.c.1) - Llevar la conectividad a aquellos lugares que carecen de ella, conectando a millones de personas en zonas rurales o remotas que no tienen acceso a Internet o tienen una calidad de acceso muy limitada.

Contribución al ODS 9		
Meta	Indicador	
9.1	Inversión en infraestructuras y servicios aplicados (inversión total del Grupo Telefónica en millones de euros)	5.861
	Penetración servicio prepago	49,4%
	Servicio Universal (millones euros)	174
9.5	Inversión I+D (millones de euros)	959
	Portfolio de Derechos de Propiedad Industrial (incluye patentes)	440
9.c	Nº personas conectadas en el proyecto 'Internet Para Todos'	1.800.000
	Cobertura móvil 4G/LTE	82,5%
	UBB - Ultra Broad-band (unidades inmobiliarias pasadas)	134.769.000

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

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

En este sentido, contamos con un modelo de **gestión de compras y gestión de proveedores** común para toda la Compañía, basado en la transparencia, en la igualdad de oportunidades y en la objetividad en las decisiones. Desarrollamos una gestión sostenible de nuestra cadena de suministro, donde además promovemos la creación de empleo gracias al apoyo que damos a las empresas locales y las pequeñas y medianas empresas (pymes).

[Ir al capítulo de Proveedores](#)

Además de la **creación y fomento del empleo** que nuestra actividad genera, hemos impulsado, principalmente desde la Fundación Telefónica, el desarrollo de programas de empleabilidad, en muchos casos dirigidos a jóvenes, que facilitan el acceso a los nuevos empleos del futuro y activan el emprendimiento local.

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

Principales líneas de actuación en torno al ODS 8: Garantizar que las pequeñas y medianas empresas dispongan de servicios digitales, y que nuestros procesos de compra incorporen criterios éticos, sociales y ambientales.

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

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

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

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

META 8.6 (indicador de UNSTATS 8.6.1) - Desarrollar, principalmente desde Fundación Telefónica, iniciativas que reduzcan la proporción de jóvenes que no están empleados o no cursan estudios ni reciben capacitación.

META 8.8 - Garantizar y proteger los derechos laborales y promoviendo un entorno de trabajo seguro para todos los trabajadores y promoviendo una cadena de suministro sostenible que incorpora criterios éticos, sociales y ambientales en los procesos de compra.

Contribución al ODS 8		
Meta	Indicador	2020
8.1		
	Impacto en el PIB (millones euros)	44.692
	Contribución tributaria total (millones euros)	8.160
8.3		
	% Compras a proveedores locales	77%
	Inversión a través de terceros en startups (millones euros)	1.900
	Startups invertidas por Wayra	> 770
8.5		
	Número total empleados	112.349
	Empleo indirecto generado (empleados)	637.990
	Empleados con discapacidad	1.118
8.6		
	Personas formadas en empleabilidad	996.875
8.8		
	Auditorías a proveedores	16.105
	Proveedores con planes de mejora	560

Impacto en el Producto Interior Bruto (Meta 8.1)

Nuestra contribución global en el Producto Interior Bruto (PIB) de los principales países en los que operamos — evaluado a través de la metodología de Total Impact durante 2020— alcanza los 44.692 millones de euros. Este valor incluye tanto el impacto directo derivado de nuestra actividad económica como los gastos e inversiones (impacto indirecto) y el impacto inducido por el incremento del consumo como consecuencia del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos creados.

Por cada euro generado en impacto directo, en los nueve principales países en los que estamos presentes, hemos generado 1,26 euros adicionales de forma indirecta e inducida gracias a los gastos e inversiones realizados

Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el total del impacto
Impacto total	44.692	
Impacto directo	19.803	44,3 %
Impacto indirecto	19.497	43,6 %
Impacto inducido	5.392	12,1 %

Definiciones

- **Impacto total:** Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
- **Impacto directo:** Impactos generados directamente por el desarrollo de nuestra actividad.
- **Impacto indirecto:** Impactos generados por los gastos e inversiones llevados a cabo en toda nuestra cadena de proveedores.
- **Impacto inducido:** Impactos generados por incremento del consumo, derivado del aumento de las rentas del trabajo generadas por los empleos directos e indirectos.

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

Impacto en el PIB (principales operaciones)

	Millones de euros	% sobre el PIB local (*)
Alemania	5.543	0,18%
Argentina	1.922	0,88%
Brasil	10.431	0,95%
Chile	1.953	0,93%
Colombia	1.285	0,59%
España	14.579	1,39%
México	958	0,13%
Perú	1.759	1,11%
Reino Unido	6.262	0,29%

Por cada euro de margen operativo bruto que obtuvimos, generamos 3,31 euros que han contribuido al PIB de los principales países en los que estamos presentes

Contribución a la creación de empleo de calidad

Además de la creación directa generada por la empresa, nuestra actividad permite ser un motor de progreso y creación de empleos adicionales de forma indirecta e inducida.

La actividad que desarrollamos hace que por cada persona que contratamos en plantilla, generemos adicionalmente 7,82 empleos en los países en los que operamos

Impacto en el empleo (principales operaciones)

	Impacto en el empleo de los principales países (Nº personas)	% sobre el total del impacto
Impacto total (1)	957.314	
Impacto directo (2)	108.551	11,3 %
Impacto indirecto (3)	637.990	66,6 %
Impacto inducido (4)	210.773	22,0 %

Definiciones

- **Impacto total:** Impactos totales generados por la actividad corporativa y los gastos e inversiones que realizamos en los países en los que operamos.
- **Impacto directo:** Empleados contratados directamente.
- **Impacto indirecto:** Empleos generados en aquellas empresas y sectores receptores de nuestros gastos e inversiones y por sus respectivos proveedores.
- **Impacto inducido:** Empleos generados en el conjunto de sectores económicos gracias a la actividad económica generada de forma inducida en el conjunto del mercado.

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

Impacto en el empleo (principales operaciones)

	Impacto en el empleo (Nº personas)	% sobre total empleo local
Alemania	37.229	0,08%
Argentina	40.902	0,30%
Brasil	444.650	0,54%
Chile	39.098	0,49%
Colombia	65.458	0,31%
España	136.729	0,71%
México	42.917	0,08%
Perú	96.375	0,98%
Reino Unido	53.956	0,17%

Contribución al desarrollo de las economías y de las haciendas locales

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

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

En este contexto y durante el año 2020, nuestra contribución tributaria total (CTT) ha ascendido a 8.160 millones de euros (2.301 millones de euros a impuestos soportados y 5.859 millones de euros a impuestos recaudados), lo que supone el 51,6% de nuestro valor distribuido (**).

El total de subvenciones de explotación recibidas por Telefónica en 2020 ascendió a 17 millones de euros (22 millones de euros en 2019) que incluyen el cobro de subvenciones de capital y subvenciones por otros ingresos.

Así pues, por cada 100 euros de cifra de negocio de la Compañía, 18,9 euros se destinan al pago de impuestos (5,3 al pago de impuestos soportados y 13,6 al pago de impuestos recaudados)

Contribución tributaria por país

Millones de euros	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1) 2020	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1) 2019	Impuestos totales soportados 2020	Impuestos totales recaudados 2020	Totales 2020
Alemania	314	281	215	828	1.043
Argentina	(894)	(51)	148	408	556
Brasil	1.027	1.434	318	1.829	2.147
Centroamérica	35	179	22	27	48
Chile	42	113	6	150	154
Colombia	38	66	103	120	222
Ecuador	(22)	43	91	64	156
España	826	108	790	1.917	2.706
México	(707)	(767)	169	84	253
Perú	(180)	(167)	52	155	207
Reino Unido	1.437	675	300	234	534
Uruguay	94	136	18	19	37
Venezuela	7	73	3	10	13
Otros	231	215	67	16	83
TOTAL	2.248	2.338	2.301	5.859	8.160

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

Contribución tributaria por regiones

Millones de Euros	2020		2019	
	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1)	Impuesto sobre beneficios (2)	Contribución por país al resultado antes de impuestos del Grupo consolidado (1)	Impuesto sobre beneficios (2)
Europa	2.577	310	1.064	365
Latam	(595)	270	880	383
Centroamérica (*)	35	8	179	27
Otros	231	38	215	29
TOTAL	2.248	626	2.338	803

Notas:

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

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

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

Para el ejercicio 2019 se excluye en España la devolución extraordinaria derivada de la resolución del TEAC (701 millones más 14 millones correspondientes a impuestos pagados en exceso en 2009 y 2010, más 201 millones de intereses indemnizatorios), según se expone en la nota 25 de las CCAACC de dicho ejercicio. Adicionalmente, se excluye también la devolución de 132 millones del impuesto de 2017, además de 10 millones en Chile y 17 millones en Perú. Esta última devolución no se excluyó de la información no financiera presentada del ejercicio 2019, al carecer en el momento de su publicación de la información.

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

(*) Consecuencia de su venta en 2019, se produjo la salida en diferentes fechas (y por tanto, su exclusión del perímetro de consolidación) de Telefónica Móviles Guatemala, Telefonía Celular de Nicaragua y Telefónica Móviles Panamá.



ODS 4 - Abordar las desigualdades invirtiendo en competencias digitales.

La educación es una herramienta clave para garantizar la inclusión e impulsar el crecimiento y el progreso. La velocidad del cambio generado por la tecnología está afectando a todos los extractos de la sociedad, pero también nos ofrece nuevas oportunidades si somos capaces de adaptarnos y prepararnos para este nuevo contexto.

En este contexto, la rápida digitalización de la economía requiere de un número creciente de profesionales que puedan gestionar e impulsar su desarrollo y además la educación se convierte en una pieza clave para **reducir la brecha digital**. Además, la situación vivida durante este año 2020 con el COVID-19 ha demostrado el valor que tiene la educación *online* para garantizar el **acceso de muchos niños a la educación**, principalmente en situaciones críticas.

A través de diferentes programas, desde la Fundación Telefónica y Telefónica Educación Digital estamos impulsando la innovación educativa y trabajando para llevar

una educación digital de calidad a todos los rincones del mundo.

En concreto, programas como Profuturo, desarrollado en conjunto con la Fundación "la Caixa", y puesto en marcha en 2016, ha tenido como objetivo reducir la brecha educativa en el mundo proporcionando una educación digital de calidad a niños y niñas en entornos vulnerables de América Latina, África, Asia y el Caribe.

También el fomento de la formación a través de los cursos *online* disponibles en la plataforma MiriadaX ha permitido que millones de alumnos inscritos en MOOCs hayan podido mejorar sus capacidades y desde el programa ScolaTIC se ha capacitado a miles de docentes en nuevas habilidades.

Otros programas desarrollados desde Fundación Telefónica como Conecta Educación, Code.org, Conecta Empleo y 42 están contribuyendo decididamente al desarrollo y formación de los jóvenes para mejorar sus capacidades digitales y con ello abrirles las puertas de un mercado laboral cada vez más demandante de este tipo de perfiles.

Por último, enlightED, **conferencia mundial sobre educación, tecnología e innovación** organizada por

Fundación Telefónica, IE University, Fundación Santillana y South Summit, reúne anualmente a los mejores expertos e instituciones de referencia de todo el mundo para compartir experiencias e iniciativas para la educación del futuro.

Principal línea de actuación en torno al ODS 4: Impulsar programas de desarrollo de habilidades digitales y empoderar a nuestro talento interno con formación en nuevas capacidades digitales para poder abordar los grandes retos sociales asegurando que todos los empleados puedan tener acceso a oportunidades de formación o mejora de sus habilidades.

META 4.1 (indicador de UNSTATS 4.1.1) – Implementar programas de educación para que todas las niñas y todos los niños puedan terminar la enseñanza primaria y secundaria.

META 4.4 (indicador de UNSTATS 4.4.1) – Mejorar y capacitar a las personas para el nuevo entorno digital:

- Facilitar el acceso a cursos de formación en competencias necesarias para acceder al empleo y al emprendimiento.
- Garantizar que todos nuestros empleados tienen acceso a programas personalizados de re-educación en habilidades digitales.

META 4.c (indicador de UNSTATS 4.c.1) – Aumentar la oferta de docentes calificados mediante programas específicos de formación e impulsando la modernización y digitalización de la educación.

Contribución al ODS 4		
Meta	KPI	2020
4.1		
	Nº niños beneficiados de los programas de Profuturo (millones personas)	16
	Nº países de actuación del programa Profuturo (*)	40
4.4.		
	Alumnos inscritos en MOOCs de Telefónica Educación Digital	>6 M
	Beneficiarios programa formación en habilidades digitales	2.321.189
	Horas de formación interna de empleados	3.549.124
4.C.		
	Nº profesores del programa Profuturo (*)	> 400000
	Programa de formación para profesores ScolarTIC (personas registradas)	34.001

2.8.3.2. Construir un futuro más verde

En Telefónica abordamos nuestro compromiso con el planeta incidiendo principalmente en los ODS ambientales presentes en la Agenda 2030 y sabemos que la digitalización es una herramienta clave para hacer frente a los retos ambientales como son: la escasez del agua, la contaminación atmosférica o el cambio climático.

Por este motivo trabajamos desde la eficiencia y la innovación, buscando no solo las mejoras y soluciones que puedan reducir nuestro impacto medioambiental sino también el de nuestros socios y clientes a través de los productos y servicios que ofrecemos.

[Ir a al Capítulo de Responsabilidad con el medioambiente](#)

Construyendo un futuro digital y más verde, incrementando nuestra contribución a la sociedad y al medioambiente para un desarrollo sostenible

Con el fin de alcanzar nuestros compromisos climáticos y contribuir a los ODS, nuestras principales líneas de acción son **fomentar la eficiencia energética y el consumo de energías renovables** de nuestras operaciones, **reducir nuestra huella de carbono** y **desarrollar soluciones digitales** que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones. Este enfoque de trabajo nos permite, además, aprovechar las **oportunidades de la descarbonización**, ser más competitivos y ofrecer a nuestros clientes una conectividad baja en emisiones, desligando el crecimiento de nuestro negocio (incorporación de nuevas tecnologías como el 5G o el despliegue de fibra) de la evolución de las emisiones de gases de efecto invernadero.

ODS 7 - Desarrollar la red de telecomunicaciones más eficiente alimentada por energías renovables

Reducimos el impacto en el cambio climático a través de la descarbonización de nuestra actividad, apostando por una disociación entre crecimiento de tráfico que pasa por nuestras redes y las emisiones de gases de efecto invernadero.

El objetivo es alinear nuestros esfuerzos con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 1.5 °C.

La huella de carbono que generamos proviene principalmente del consumo eléctrico, por lo que **desde 2019 nuestro consumo es 100% renovable en Europa y Brasil** y nos hemos comprometido a **trasladarlo a todas nuestras operaciones en 2030**. Esto, unido a un ambicioso programa de eficiencia energética, ha hecho que nuestras emisiones de carbono hayan ido reduciéndose en los últimos años de forma significativa.

Principal línea de actuación en torno al ODS 7: Usar 100% de energía renovable en todas nuestras operaciones .

META 7.2 – Impulsar el uso de energías renovables y limpias en todas nuestras actividades.

META 7.3 – Fomentar el desarrollo de proyectos que incrementan la eficiencia energética y mejoran la tecnología necesaria para prestar servicios energéticos modernos y sostenibles.

Contribución al ODS 7		
Meta	KPI	2020
7.2	Consumo eléctrico renovable (MWh)	4.918.373
7.3	Emissiones evitadas por consumo energía renovable (tCO ₂ e)	911.070

ODS 11 - Desarrollar soluciones que permitan optimizar el consumo, disminuir las emisiones y mejorar la movilidad y seguridad de las personas y comunidades

Nuestra mayor contribución a la mitigación y adaptación al cambio climático viene, sin duda, de una mayor digitalización, soportada en una red renovada y con soluciones que den respuesta a los retos ambientales. A través de nuestros servicios tenemos la capacidad de reducir las emisiones de carbono de otros sectores y favorecer así la descarbonización de la economía.

En esa línea de trabajo, evitamos la emisión de millones tCO₂ gracias a servicios como la conectividad, el Internet de las Cosas (IoT) o el Cloud, encaminados a promover un uso más eficiente de los recursos, mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes y evitar emisiones de gases de efecto invernadero.

Principal línea de actuación en torno al ODS 11: En 2025 nuestros clientes evitarán 5 millones de tCO₂ anuales gracias a nuestros productos y servicios en nuestros principales mercados.

META 11.6 – Promover el desarrollo de servicios y soluciones digitales que generan un impacto positivo en el medioambiente y ayudar a crear ciudades más sostenibles y resilientes.

Contribución al ODS 11		
Meta	KPI	2020
11.6	Emissiones evitadas gracias a servicios Eco Smart (millones tCO ₂)	9,5

ODS 12 Promover la economía circular en el uso de equipos electrónicos, a través del eco-diseño, la reutilización y el reciclado

El diseño responsable de los productos y servicios que ofrecemos, en el que se incorporan criterios de eco-diseño, es uno de los pilares estratégicos de los que disponemos para contribuir a reducir nuestro impacto en el entorno y asegurar un futuro más sostenible.

Asimismo, somos conscientes de que los residuos electrónicos se han convertido, en los últimos años, en un reto que debe ser abordado desde todos los planos, y por este motivo impulsamos iniciativas que inciden en evolucionar y definir nuestros procesos internos para adecuarlos de forma que podamos maximizar la reutilización y reciclado de estos residuos.

Principal línea de actuación en torno al ODS 12: Avanzar para convertirnos en una empresa 'Residuo Cero'.

META 12.2 (indicador de UNSTATS 12.2.1) – Lograr una gestión sostenible y un uso eficiente de los recursos naturales.

META 12.5 (indicador de UNSTATS 12.5.1) – Minimizar la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización, promoviendo programas que fomentan la economía circular y el reciclaje de residuos.

META 12.6 – Transformar nuestros procesos internos para garantizar que todas nuestras soluciones se diseñan y desarrollan bajo criterios éticos y sostenibles.

Contribución al ODS 12		
Meta	KPI	2020
12.2	Consumo de electricidad + Autoenergación (MWh)	6.548.152
	Consumo total de energía (MWh)	6.863.728
	Generación de residuos (toneladas)	46.912
12.5	Reciclado de residuos (%)	98%
12.6	Proceso de Diseño Responsable	Integrado en T.España

13 ACCIÓN POR EL CLIMA
ODS 13 Combatir el cambio climático y mejorar la eficiencia y utilización de los recursos

La situación climática ha supuesto una aceleración en nuestras políticas y en nuestros objetivos. Hemos definido nuevas metas y planes de acción que son una clara apuesta por la descarbonización de la economía.

Desde Telefónica queremos contribuir a reducir el impacto del cambio climático incrementando los esfuerzos en nuestras propias operaciones pero también a lo largo de la cadena de valor y apostando por un horizonte de emisiones netas cero.

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

Principal línea de actuación en torno al ODS 13: Alcanzar cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados.

META 13.2 – Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas y estrategias de la Compañía a través de programas de reducción de emisiones.

Contribución al ODS 13	
Meta	KPI
13.2	2020
Emissiones directas (Alcance 1) (tCO ₂)	212.682
Emissiones indirectas (basado en método de mercado) (Alcance 2) (tCO ₂)	530.684
Otras emisiones indirectas (Alcance 3) (tCO ₂)	1.909.321

2.8.3.3. Liderar con el ejemplo

Una digitalización centrada en el ser humano debe enfocarse en el **fortalecimiento de la confianza** en el uso de la tecnología, basarse en valores y en la capacidad de hacer un uso responsable de la misma, logrando de este modo que nadie quede atrás por falta de acceso o conocimiento.

Por este motivo queremos poner las grandes oportunidades que trae consigo la revolución tecnológica al servicio de la mayoría. Nos comprometemos para que la escuela no se detenga y avance en todos los contextos, y nos centramos de forma particular en difundir las competencias digitales para que las transformaciones que está viviendo el mercado laboral sirvan para el beneficio del mayor número de personas posible.

Generar confianza con nuestras acciones y compromisos, impulsar la educación y favorecer la inclusión y la igualdad entre todos

5 IGUALDAD DE GÉNERO
ODS 5 - Promover la igualdad de género y la reducción de las brechas salariales

El fomento de la igualdad de oportunidades forma parte de nuestros valores, por eso realizamos una apuesta decidida por impulsarla, ya que consideramos que es una fuente de talento que ayuda a contribuir al crecimiento personal y humano.

Asumimos nuestras obligaciones como referente social, y somos conscientes de nuestra responsabilidad para avanzar hacia un mundo más igualitario, diverso e inclusivo siendo un agente impulsor de estos valores en las sociedades en las que operamos y apalancándonos en el valor de la tecnología para lograrlo.

Consideramos la **diversidad como una fuente de talento**, y trabajamos intensamente con el objetivo de alcanzar la igualdad de género y promover el uso de la tecnología como un medio para favorecer el empoderamiento femenino.

Además, impulsamos y colaboramos con programas que fomentan el acceso de las mujeres a carreras tecnológicas (STEM como Inspiring Girl y Technovation, entre otros; ya que la igualdad de oportunidades y la digitalización deben tener como referente la diversidad en todos los ámbitos.

[Ir al capítulo de Capital humano](#)

Principales líneas de actuación en torno al ODS 5:

Alcanzar el 33% de mujeres en puestos directivos y alcanzar la igualdad salarial reduciendo la brecha salarial ajustada por género a +/-1% .

META 5.2 – Trabajar para eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres.

META 5.5 (indicador de UNSTATS 5.5.2) – Comprometernos con fomentar el liderazgo femenino e incrementar la proporción de mujeres en cargos directivos y eliminando cualquier tipo de desigualdad salarial.

META 5.b – Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres, impulsando acciones y programas que contribuyan

a la reducción de la brecha digital de género y promuevan las carreras STEM entre las jóvenes.

Contribución al ODS 5		
Meta	KPI	2020
5.2	Casos de discriminación detectados / medidas adoptadas.	3/2
5.5	% Mujeres en el Consejo de Administración	29,41
	% Mujeres en puestos de dirección	27,4
	% Mujeres en plantilla	38
5.b	Programas para fomentar las carreras STEM	27



ODS 16 – Mejorar la confianza mediante un uso ético y responsable de la tecnología

Una pieza fundamental para garantizar la justicia y disponer de instituciones sólidas es **asegurar la privacidad y seguridad** de las personas que acceden a los servicios digitales.

Por este motivo trabajamos la integridad en todos los ámbitos de negocio, nos imponemos unos principios éticos muy estrictos de negocio responsable y tenemos como prioridad absoluta garantizar la privacidad y seguridad de la información de nuestros clientes y de los productos y servicios que ofrecemos.

 [Ir al capítulo de Confianza digital](#)

Pero además del trabajo interno, colaboramos con diferentes organizaciones, entidades sociales y administraciones públicas para apoyar a los colectivos más vulnerables y promover un uso responsable y ético de las nuevas tecnologías.

Principales líneas de actuación en torno al ODS 16: Mantener nuestro liderazgo en el Ranking de Derechos Digitales (*Ranking Digital Rights*) y construir nuestros servicios bajo los pilares de la claridad, la transparencia, la consistencia y la fiabilidad.

META 16.5 - Combatir la corrupción y el soborno en todas sus formas a través de nuestros programas internos de Negocio Responsable y asegurar la máxima exigencia por

parte de todos los niveles de la Compañía para promover la confianza.

META 16.10 - Garantizar el acceso público a la información y protegiendo las libertades y derechos fundamentales:

- Mejorar la confianza de los ciudadanos mediante el uso ético y responsable de la tecnología, respetando y protegiendo las libertades fundamentales, la privacidad, la seguridad y otros derechos digitales.
- Fomentar la confianza digital y el uso de los datos.

META 16.a - Fortalecer las instituciones y la cooperación a todos los niveles con actividades desarrolladas por los empleados que generan valor y ayudan a las personas más vulnerables.

Contribución al ODS 16		
Meta	KPI	2020
16.5	Porcentaje de empleados que han hecho el curso de Negocio Responsable	93%
16.10	Privacidad de la información	SASB TC-TL-2020a
	Seguridad de la información	SASB TC-TL - 230a
16.a	Voluntariado corporativo (personas)	56.472
	Beneficiarios actividades de voluntariado	1.532.160



ODS 17 – Fomentamos las alianzas globales sólidas para un desarrollo sostenible

Naciones Unidas ha identificado nuestro sector como estratégico para alcanzar más de la mitad de los objetivos definidos en la Agenda 2030, e incluso se han incorporado dos metas específicas relacionadas con nuestra capacidad para llevar la banda ancha y la digitalización a todos los lugares.

De acuerdo a una serie de análisis que hemos realizado internamente, estimamos que, por ejemplo, el despliegue de fibra óptica junto al desarrollo de servicios digitales en zonas rurales puede llegar a **incrementar el ingreso medio anual hasta en un 3,9% o reducir la tasa de paro aproximadamente en un 1%** gracias al fomento y creación de empresas de servicios. Del mismo modo, la digitalización podría ayudar a **incrementar la productividad de las pymes entre un 15 y un 25%**.

Además, por nuestra capacidad transformadora trabajamos para fomentar la colaboración nacional e internacional con otras organizaciones que también están comprometidas con

el desarrollo sostenible. Podemos destacar durante 2020 el trabajo que se está desarrollando junto a la FAO (Food and Agriculture Organization) en el sector agrario a través del impulso de servicios **Smart Agro**.

Estos servicios, mediante la instalación de sensores con **conectividad IoT** en cultivos permiten informar a los agricultores sobre factores como la humedad del suelo y el consumo de agua del terreno, **de manera que se optimiza el riego y se mejora el rendimiento de sus cultivos**.

Principales líneas de actuación en torno al ODS 17: Fomentar las alianzas globales e incrementar el uso de Internet y el acceso a la banda ancha para garantizar los beneficios de la transformación digital.

META 17.6 (indicador de UNSTATS 17.6.2) – Incrementar el número de abonados a Internet de banda ancha fija en todas las regiones en las que operamos.

META 17.8 (indicador de UNSTATS 17.8.1) – Impulsar la colaboración con otras organizaciones para innovar y aumentar el acceso y utilización de la tecnología y la digitalización en todos los ámbitos de la sociedad.

Contribución al ODS 17

Meta	KPI	2020
17.6		
	Número abonados de banda ancha fija	20.077.200
17.8		
	Penetración del servicio LTE en la base de clientes.	85,20%

2.8.4. Reconocimientos

Por último, cabe destacar algunos de los reconocimientos que hemos recibido en el último año en materia de ODS:



- **2º puesto en OpenODS Index (Grupo Telefónica):** primera plataforma de calificación y transparencia que permite verificar los progresos y el esfuerzo que realizan las entidades públicas y privadas por cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Premio de Pacto Global 'Programa de Diversidad e Inclusión' (Telefónica Ecuador):** reconoce la estrategia de Diversidad e Inclusión como práctica destacada de contribución al ODS5.
- **Premio de Pacto Global "Good Netizen" (Telefónica Ecuador):** reconoce el programa de talleres sobre el uso responsable de la Tecnología de la Información y Comunicación (TICs) como práctica destacada de contribución al ODS4.
- **Reconocimiento del Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible** por la contribución de Somos Movistar Argentina a la Agenda 2030.

CONSTRUIR UN FUTURO MÁS VERDE



2.9. Responsabilidad con el medioambiente GRI 103

PUNTOS CLAVE

-  **Tenemos el compromiso de desplegar las redes de telecomunicaciones más eficientes (fibra y 5G) alimentadas por energía 100% renovable, y tener cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados.**
-  **Trabajamos para convertirnos en un proveedor líder de soluciones que ayuden a nuestros clientes a reducir sus emisiones de CO₂. En 2025 nuestros clientes evitarán 5 millones de tCO₂ al año gracias a nosotros.**
-  **Promovemos la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos mediante el ecodiseño, la reutilización y el reciclaje, avanzando hacia una compañía de cero residuos.**

Este año que dejamos atrás ha estado marcado sin duda por una crisis sanitaria global sin precedentes, pero también por un aumento en la toma de conciencia del impacto que el deterioro ambiental tiene sobre todo lo que nos rodea, salud, economía... La biodiversidad nos protege, la actividad económica depende de un medioambiente sostenible y, en definitiva, nuestro propio bienestar está absolutamente ligado al del entorno que nos rodea. En este contexto, hay líderes en gobiernos y empresas que apuestan por un nuevo paradigma que modifique el modelo económico y ponga en el centro de las políticas y decisiones el medioambiente, como el *Green Deal* europeo.

Telefónica quiere ser parte de este cambio, y nuestra actividad, como la de cualquier otra compañía es dependiente del medio ambiente. Por ello, trabajamos para que nuestro impacto sobre el entorno sea mínimo y apostamos por desvincular el crecimiento de nuestro negocio de la huella ambiental.

Más allá de ello, la digitalización se alza como una herramienta clave para afrontar los retos ambientales. Cambio climático, residuos, agua, contaminación atmosférica o biodiversidad, encuentran ya soluciones entre nuestros productos y servicios.

Trabajamos por un mundo donde la tecnología digital contribuya a proteger el planeta. Contamos con una estrategia ambiental global y actuamos en todos los niveles de la organización, siempre alineados con nuestra estrategia de negocio. Medioambiente es un asunto transversal a toda la Compañía, que involucra tanto a áreas operativas y de gestión, como a áreas de negocio e innovación.

En 2020 nos hemos marcado nuevos objetivos ambiciosos que van más allá del Acuerdo de París. Así, seremos una compañía con cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados, 2040 como tarde, incluyendo nuestra cadena de valor. Para lograrlo, reduciremos las emisiones en línea con el escenario 1,5°C y neutralizaremos las emisiones residuales a través de proyectos basados en la naturaleza.

Así, reduciremos nuestras emisiones un 70% en 2025 (90% en nuestros principales mercados), y un 39% las emisiones

de la cadena de valor. También seguiremos trabajando para ser una compañía con cero residuos, contribuyendo a crear una economía más circular a través del fomento del ecodiseño, el reuso y el reciclaje de equipos electrónicos.

Además, en un mundo digital hay más oportunidades para la ecoeficiencia y una economía descarbonizada y circular, por ello queremos ser relevantes en la transición hacia una economía verde. A través de la conectividad y nuestros servicios digitales, ayudaremos a nuestros clientes a evitar la emisión de 5 Millones de tCO₂ anuales en 2025.

Como parte de la integración del medioambiente en la estrategia de la compañía, en 2020 volvimos a emitir un bono verde, el primero híbrido del sector, en base a nuestro Marco de Financiación Sostenible, bajo el cual la Compañía ya había emitido a principios de 2019 el primer Bono Verde del sector de las telecomunicaciones a nivel mundial.

Los fondos del Bono Verde híbrido (500 millones de euros) han servido para financiar proyectos destinados a incrementar la eficiencia energética de la Compañía gracias al proceso de transformación de la red de cobre hacia la fibra óptica (un 85% más eficiente) en España. La emisión del Bono ha permitido ahorrar 50 GWh solamente entre mayo de 2019 y agosto de 2020, lo que supone evitar la emisión a la atmósfera de 10.075 toneladas de CO₂, equivalente al carbono capturado por más de 165.000 árboles. Además, el despliegue de fibra ha hecho posible el cierre de cientos de centrales, reutilizando muchos equipos y reciclando todo el material como parte de su compromiso con la economía circular. El objetivo de la Compañía es tener el 100% de los clientes minoristas de España en fibra antes de 2025.

La financiación sostenible contribuye a la estrategia de descarbonización de Telefónica y sus objetivos de reducción de emisiones y consumo energético.

2.9.1. Gobernanza

La estrategia ambiental es responsabilidad del Consejo de Administración, que aprueba la política y objetivos ambientales globales, en el marco de nuestro Plan de Negocio Responsable. Los objetivos de reducción de

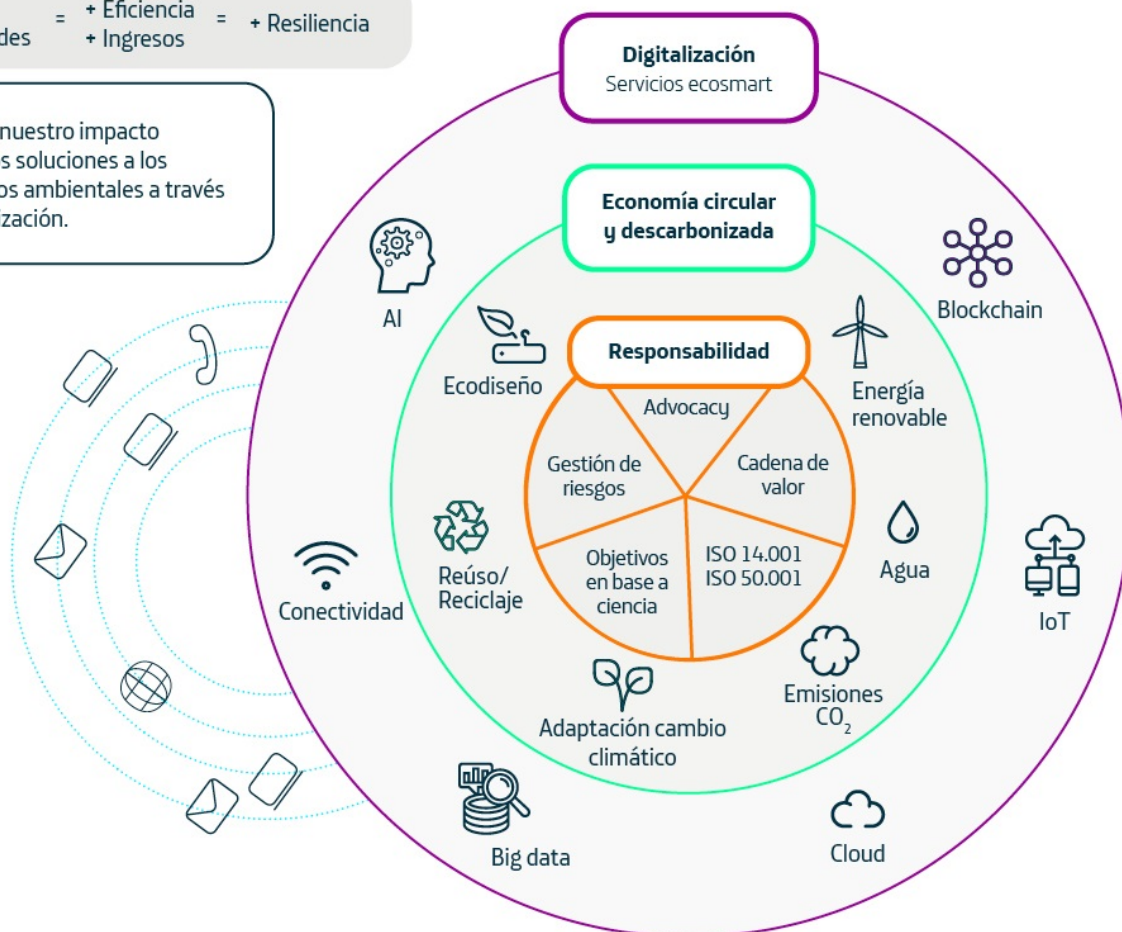
emisiones de carbono forman parte de la retribución variable de todos los empleados de la Compañía, incluyendo al Consejo de Administración.

Estrategia Ambiental



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

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



2.9.2. Materialidad GRI 103, 102-11

Analizamos cuáles son nuestros aspectos ambientales más relevantes, en base a la estrategia de negocio, el entorno regulatorio, el impacto y las demandas de nuestros grupos de interés. De esta forma, priorizamos nuestros esfuerzos hacia los aspectos más materiales: consumo energético y energías renovables, los servicios eco smart (con beneficios ambientales), el despliegue responsable de la red y las emisiones de gases de efecto invernadero.

Sin embargo, no descuidamos el resto de los aspectos ambientales y gestionamos todos ellos para reducir progresivamente nuestro impacto y aumentar la resiliencia a través de la adaptación al cambio climático.

2.9.3. Riesgos de medioambiente

La actividad de Telefónica, como la de cualquier otra compañía, tiene un impacto en el medioambiente y se puede

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

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

En relación con las garantías y provisiones derivadas de riesgos medioambientales, durante el ejercicio 2020, la Compañía continúa desarrollando, tanto a nivel local como a nivel global, varios programas de seguros con objeto de mitigar la posible materialización de algún incidente derivado de riesgos de responsabilidad medioambiental y/o de

catástrofes naturales, que garanticen la continuidad de su actividad. Tenemos en vigor una cobertura de todo riesgo, daños materiales y lucro cesante, con objeto de cubrir las pérdidas materiales, daños en activos y pérdida de ingresos y/o clientes, entre otros, como consecuencia de eventos de la naturaleza, y una cobertura de responsabilidad medioambiental para cubrir las responsabilidades medioambientales exigidas en las leyes y normas de aplicación. Ambas coberturas están basadas en límites, sublímites y coberturas adecuadas a los riesgos y exposición de Telefónica y su grupo de empresas.

Por otro lado, analizamos y gestionamos de forma específica los riesgos y las oportunidades derivados del cambio climático de acuerdo con las recomendaciones de *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD), tanto los riesgos físicos como los de transición. Éstos, se desarrollan específicamente en el capítulo '2.10. Energía y Cambio Climático'. Asimismo, el anexo 2.13.10 recoge las referencias de TCFD.

2.9.4. Gestión ambiental GRI 103, 102-11, 102-29

El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001 es el modelo que elegimos para asegurar la protección del medioambiente. Durante 2020 seguimos manteniendo certificado el 100% de nuestras operadoras bajo los requisitos de este estándar (Venezuela excluido del alcance).

Contamos con un grupo de normas globales que incorporan la perspectiva de ciclo de vida, con lo que integramos también los aspectos de nuestra cadena de valor y de forma especial involucramos a nuestros colaboradores en la gestión ambiental.

Disponer de un SGA certificado nos permite asegurar el correcto control y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable en cada operación, siendo el modelo preventivo de cumplimiento asociado al proceso global de cumplimiento de la Compañía. Durante 2020 no fuimos objeto de ninguna sanción relevante en materia ambiental.

Además, mantenemos la certificación de los Sistemas de Gestión de la Energía (ISO 50001) en las operaciones de España y Alemania, y trabajamos para extenderlo a otras operaciones, como por ejemplo en Brasil (sede Ecoberrini ya certificada).

2.9.4.1. Red responsable y biodiversidad

Con el objetivo de prestar un servicio de máxima calidad a la vez que promovemos el cuidado del medioambiente, contamos con un adecuado control de riesgos e impactos ambientales en la gestión de la red en todo su ciclo de vida. En 2020 invertimos unos 24 millones de euros con este objetivo (similar a la inversión en 2019).

Los principales aspectos ambientales de la red son el consumo de energía y la generación de residuos, aunque gestionamos todos los aspectos a través de nuestros SGA, como el ruido y el consumo de agua.

Muestra de la gestión responsable de la red es que el 98% de los residuos fueron reciclados en 2020.

De cara a minimizar el impacto del despliegue de red implantamos las mejores prácticas, por ejemplo, medidas de insonorización cuando es necesario o la compartición de infraestructuras. Por ello, siempre que es posible, localizamos nuestras instalaciones compartiendo espacio con otras operadoras. De esta forma se optimiza la ocupación de suelo, el impacto visual, el consumo de energía y la generación de residuos.

CICLO DE VIDA DE LA RED RESPONSABLE

PLANIFICACIÓN Y CONSTRUCCIÓN

Licencias y permisos ambientales	5.334
Medidas reducción impacto visual	484
Estaciones base con renovables	436

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Proyectos de eficiencia energética	173
Energía renovable (%)	87,5
Emisiones (1+2) (tCO2eq)	743.366
Nº Mediciones Campos Electromagnéticos	48.956
Consumo de energía por tráfico (MWh/PB)	78

DESMANTELAMIENTO

Equipos de red reutilizados	855
Residuos Peligrosos (t)	4.872

Total Residuos reciclados (%) 98 %

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

Para analizar de forma más detallada el impacto en la biodiversidad de las infraestructuras del Grupo, se ha utilizado un Sistema de Información Geográfica (GIS por sus siglas en inglés) que pone en común la superficie ocupada por cada tipología de infraestructura, con distintas capas de información de espacios y especies protegidas, obtenidas de organismos internacionales de reconocido prestigio, como, por ejemplo, la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Esta información ha permitido establecer la calidad de los hábitats en los que está presente algún tipo de infraestructura de la Compañía (clasificándola en cinco niveles, de muy bajo a muy alto) y evaluar el posible impacto en la biodiversidad (destrucción de la cobertura vegetal o perturbaciones del hábitat en el área de influencia, tales como fragmentación, alteración o introducción de especies invasoras). Como resultado se ha observado que la práctica totalidad de las instalaciones se encuentran en hábitats con valor bajo o muy bajo, y ninguna en hábitat con valor muy alto, por lo que el impacto potencial en la biodiversidad se ve muy limitado.

2.9.5. HITOS 2020 Y RETOS 2021

> Hitos 2020:

Nuestros principales logros en 2020 fueron:

- Lanzamos nuestro segundo Bono Verde por 500 millones de €.
- Anunciamos objetivos de cero neto, más allá del Acuerdo de París. Reduciremos las emisiones en línea con el escenario 1,5°C y neutralizaremos las emisiones residuales.
- 100% empresa certificada bajo la norma ISO 14001:2015.
- Consumimos electricidad 100% renovable en Europa, Brasil y Perú.
- Reducimos nuestras emisiones de carbono un 61,1% respecto a 2015 (alcances 1+2) y 26,8% las de nuestra cadena de valor (alcance 3) respecto a 2016.
- Con nuestros servicios evitamos 9,5 millones de tCO₂, 3 veces más que el año anterior gracias a la alta penetración de la digitalización durante la crisis del COVID-19.
- Redujimos un 80,9% nuestro consumo de energía por unidad de tráfico con respecto a 2015.

- Hemos sido reconocidos con la máxima clasificación 'A' en el CDP Climate Change por séptimo año consecutivo.

- Reciclamos el 98% de nuestros residuos.

> Retos 2021:

Los retos más significativos que tenemos por delante son:

- Evitar 5 millones de toneladas de CO₂ a nuestros clientes en 2025.
- Reducir nuestras emisiones de CO₂ (alcances 1+2) un 70% en 2025, 90% en nuestros principales mercados.
- Reducir las emisiones de CO₂ en nuestra cadena de valor un 39% a 2025 respecto a 2016 (alcance 3).
- Continuar consumiendo electricidad 100% renovable en nuestros principales mercados y llegar al 100% también a nivel global en 2030.
- Continuar avanzando hacia una compañía de residuos cero a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclaje.

2.9.6. PRINCIPALES INDICADORES

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

La evolución de nuestro desempeño ambiental en los últimos seis años se refleja en el siguiente resumen de indicadores. Todos los datos históricos tienen el mismo alcance organizacional que los de 2020:

Desempeño ambiental	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015-2020
Total residuos generados (t)	26.666	23.421	26.571	26.128	41.717	46.912	75,9%
Total residuos generados - peligrosos (t)	2.796	2.934	2.828	2.470	2.829	4.872	74,2%
Total residuos generados - no peligrosos (t)	23.870	20.487	23.743	23.658	38.888	42.040	76,1%
Residuos reciclados (%)	97	97	97	97	98	98	
Equipos reutilizados (t)	347	1.235	1.245	2.220	1.933	1.913	451,3%
Consumo de agua (ML)	3.890	3.709	3.685	4.019	3.268	2.785	-28,4%
Consumo total de energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516	6.863.728	-2,4%
Electricidad+ Autogeneración (MWh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002	6.548.152	-1,0%
Electricidad proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	87,5	
Tráfico gestionado total anual (PB)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406	87.770	410,1%
Eficiencia energética (MWh/PB)	409	268	194	148	115	78	-80,9%
Emisiones Alcance 1 (tCO ₂ e)	297.042	291.787	295.622	252.937	237.620	212.682	-28,4%
Emisiones Alcance 2 (basado en método de mercado) (tCO ₂ e)	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719	725.326	530.684	-67,1%
Emisiones Alcance 1 y 2 (tCO ₂ e)	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	743.366	-61,1%
Emisiones de Alcance 3 (tCO ₂ e)		2.606.625	2.460.656	2.296.042	2.124.279	1.909.321	-26,8%
Emisiones evitadas por consumo energía renovable (tCO ₂ e)	514.405	869.742	778.878	987.226	1.009.853	911.070	77,1%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ingresos) (tCO ₂ e/M€)	34,82	27,77	26,06	24,30	19,89	17,26	-50,4%

2.10. Energía y cambio climático GRI 103, 102-11

PUNTOS CLAVE



La gestión del cambio climático está integrada en nuestra estrategia de negocio y seguimos las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures.



Tenemos el compromiso de alcanzar cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados y 2040 con nuestra cadena de valor. Nuestras emisiones son 61,1% menores que en 2015.



La digitalización es clave para descarbonizar otros sectores: en 2020 evitamos 9,5 millones tCO₂ a nuestros clientes gracias a la alta penetración de la digitalización durante la crisis del COVID-19.

El uso intensivo de la energía en el modelo económico actual es uno de los principales causantes del cambio climático. Asimismo, la energía es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestro negocio. Debido a este vínculo, creamos una estrategia que integra la gestión de la energía y del cambio climático.

El cambio climático es uno de los retos más importantes a los que nos enfrentamos, ya que su impacto es cada vez más evidente en la sociedad, la economía y el medioambiente. Los científicos nos han mostrado que esta década es clave y debemos reducir las emisiones a la mitad y alcanzar el cero neto en 2050 a nivel global. Organizaciones como el *World Economic Forum* identifican el cambio climático como uno de los mayores factores de riesgo para la economía mundial, y el mundo inversor es cada vez más consciente de la necesidad de apostar por inversiones sostenibles, que transparenten sus riesgos climáticos y ganen en una economía descarbonizada.

Nuestra Estrategia de Energía y Cambio Climático, alineada con el negocio, nos permite cubrir todas las aristas de este fenómeno global: responsabilizarnos de la mitigación, aprovechar las oportunidades y adaptarnos gestionando los riesgos.

Implementamos las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)*, para dar respuesta a las demandas de nuestros principales grupos de interés y la transparencia requerida en esta materia. En el anexo 2.13.10. se pueden ver las referencias conforme a TCFD.

Nuestro sector se está mostrando cada vez más relevante para alcanzar una economía descarbonizada y Telefónica está comprometida para que el proceso de digitalización no lleve aparejado un aumento de emisiones de CO₂.



En 2020 hemos sido reconocidos, por séptimo año consecutivo, con la máxima **clasificación 'A' en el índice CDP Climate Change**. Esta lista integra a empresas que cumplen los máximos criterios en cuanto a estrategia, objetivos y acciones relativos a los riesgos y oportunidades del cambio climático. Además, hemos sido reconocidos por nuestros esfuerzos para reducir las emisiones en nuestra cadena de suministro, obteniendo una calificación "A" en el *Supplier Engagement Rating (SER) 2020* de CDP.

Encontramos oportunidades en una economía baja en carbono, tanto para la gestión interna de la energía como para el crecimiento de nuestro negocio, por la venta de productos que reducen emisiones de carbono en nuestros clientes

2.10.1. Gobernanza del cambio climático

La Estrategia de Cambio Climático y Energía forma parte del Plan de Negocio Responsable, liderado por el Consejo de Administración. La Comisión del Consejo de Sostenibilidad y Calidad es la que supervisa la implantación de la estrategia, revisa los riesgos relacionados con el cambio climático y realiza el seguimiento de los objetivos climáticos. Esta Comisión se reúne mensualmente.

Desde hace más de diez años contamos con la Oficina Global de Energía y Cambio Climático, que se encarga de ejecutar esa estrategia y está compuesta por áreas globales como Operaciones, Medioambiente y Compras.

Además, un porcentaje de la retribución variable de todos los empleados, incluido el Comité de Dirección, está vinculado al cumplimiento de los objetivos anuales de reducción de emisiones de CO₂, en línea con los objetivos de medio y largo plazo.

XI Workshop Global de Energía y Cambio Climático

En 2020 celebramos la undécima edición del encuentro anual de nuestros líderes de transformación energética y las principales empresas colaboradoras en la materia. El evento celebrado de forma virtual reunió a más de 1.000 personas. El objetivo, una vez más, fue aprovechar las oportunidades que actualmente existen en esta temática y fomentar la innovación para reducir el consumo energético y nuestra huella de carbono a nivel global. Durante estos días se hace entrega además de los premios Energy Efficiency & Climate Change Awards de Telefónica.

2.10.2. Estrategia de energía y cambio climático: hacia el cero neto

Nuestra Estrategia de Energía y Cambio Climático está enfocada en mitigar nuestro impacto, aprovechar las oportunidades y adaptarnos gestionando los riesgos climáticos.

En Telefónica nos comprometemos a reducir nuestra propia huella de carbono y, de forma más relevante, ofrecemos soluciones para reducir las emisiones de nuestros clientes.

Por su carácter transversal y global, el cambio climático se integra en la gestión de los principales aspectos de la Compañía, como gobierno, estrategia, riesgos y objetivos.

Contamos con objetivos ambiciosos y planes de transformación de la Compañía para lograrlos. Los principales son:

- Transformación más eficiente de nuestras redes de telecomunicaciones.
- Plan de energía renovable.
- Incorporación precio al carbono.
- Plan de neutralización de emisiones.
- Porfolio de productos con beneficio ambiental.

2.10.2.1. Estrategia de neutralización de emisiones

La organización SBTi (*Science-Based Targets initiative*) ha definido el concepto de 'cero emisiones netas' como alcanzar el equilibrio entre las emisiones que produce una compañía y las que retira o elimina de la atmósfera.

El compromiso para alcanzar el cero neto, según esta organización, incluye dos premisas:

- Reducir nuestras emisiones de CO₂ en línea con el escenario 1.5°C del Acuerdo de París.
- Neutralizar las emisiones restantes a través de la captura o absorción permanente de una cantidad equivalente de CO₂ de la atmósfera, a través de créditos de carbono.

En Telefónica nos adherimos a esta definición y **nos comprometemos a reducir las emisiones de toda nuestra cadena de valor en línea con el escenario 1,5°C y a neutralizar el remanente a través de la compra de créditos de carbono de absorción de CO₂, preferiblemente a través de soluciones basadas en la naturaleza.**

Créditos de carbono

Los créditos de carbono en los que nos apoyaremos para la neutralización de emisiones deben cumplir una serie de criterios que hemos establecido internamente:

- Proyectos de absorción de carbono (fijación permanente de CO₂ atmosférico), preferiblemente con soluciones basadas en la naturaleza.
- Demostración de adicionalidad.
- Demostración de impacto permanente.
- Alineación con co-beneficios sociales y medioambientales, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que Telefónica contribuye.
- Uso de estándares de reconocido prestigio.
- Verificación por una tercera parte acreditada.
- Preferiblemente con anclaje territorial con las geografías en las que Telefónica esté presente.

Nuestra operación en Brasil ha sido la primera en compensar el 100% de sus emisiones remanentes en 2020 a través de créditos de carbono (no neutralizar). Los proyectos que generan estos créditos se encuentran avalados por certificados de reconocido prestigio y apoyan proyectos locales tanto de conservación de ecosistemas como de fomento de energía renovable. Brasil avanzará hacia la neutralidad en carbono en los próximos años con proyectos que cumplan los criterios antes mencionados.

2.10.2.2. Precio implícito al carbono

Derivado del compromiso por alcanzar el cero neto, contamos con un precio implícito al carbono, relacionado con el precio de los créditos de carbono adquiridos en cada geografía, que nos ayuda a tomar decisiones de inversión y compra de equipos para avanzar hacia una compañía de cero emisiones netas.

Además, para la adquisición de equipos intensivos en energía aplicamos el *Total Cost of Ownership* (TCO) lo que nos permite tener en cuenta no solamente el precio de adquisición sino el de la energía consumida durante su vida útil, lo que nos ayuda a adquirir los equipos más eficientes y por tanto, con menores emisiones de carbono asociadas.

2.10.3. Riesgos y oportunidades del cambio climático

Nuestro modelo global de gestión de riesgos nos permite analizar de forma específica la exposición a los potenciales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. Realizamos el análisis bajo diferentes escenarios de concentración de CO₂ en la atmósfera y diferentes plazos temporales, conforme a las recomendaciones de la TCFD.

Este análisis nos permite incorporar el cambio climático en decisiones empresariales de largo plazo, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades para nuestro negocio.

2.10.3.1. Riesgos:

El cambio climático es uno de los riesgos básicos dentro del Modelo de Gestión de Riesgos de la Compañía.



[Ir al capítulo de modelo de Gestión y Control de Riesgos](#)

Analizamos la exposición de nuestro negocio a los riesgos físicos y también los derivados de la transición hacia una economía descarbonizada.

Para ello analizamos la probabilidad e impacto en dos escenarios de concentración de CO₂, el RCP (*Representative concentration pathway*) 2.6 y 8.5, y en varios horizontes temporales a medio y largo plazo.

En los riesgos físicos estudiamos las consecuencias que tanto los cambios paulatinos en el clima (temperatura, pluviometría, nivel del mar) como eventos climáticos extremos, podrían tener sobre nuestras infraestructuras y operación.

En cuanto a la transición mundial a una economía descarbonizada, consideramos los riesgos que pueden

provenir de cambios en la regulación, la innovación tecnológica, así como los asociados a cambios en los mercados actuales o aspectos reputacionales.

Los resultados de este análisis de escenarios nos indican que en el escenario RCP2.6, los riesgos, pero sobre todo las oportunidades más relevantes que afectarían a nuestro negocio, son los de transición. Por ejemplo por el endurecimiento de las medidas que sería necesario para limitar las emisiones de GEI a la atmósfera. Dadas las características del negocio de Telefónica y nuestra ambiciosa estrategia climática, este escenario supondría ante todo importantes oportunidades para nuestro negocio, principalmente asociadas a un crecimiento en las necesidades de soluciones digitales de nuestros clientes para descarbonizar su actividad.



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

Por el contrario, en el escenario RCP8.5, los riesgos más relevantes serían los asociados a las variables climáticas, tanto puntuales (incremento de eventos climáticos extremos) como crónicas (aumento de la temperatura, variación de precipitaciones). En este escenario, el riesgo asociado al aumento de la temperatura es el que supondría un mayor impacto financiero para Telefónica ya que podría generar un incremento relevante en el consumo eléctrico de nuestra red para evitar averías en los equipos que perjudicarían el servicio. Además, esto podría estar agravado por el posible aumento del coste de la energía principalmente en países con dependencia de la generación hidráulica ante episodios de sequía.

Con el fin de gestionar estos riesgos, contamos con líneas de trabajo que ayudan a aumentar nuestra resiliencia al cambio climático. Así, dentro de nuestra estrategia incluimos medidas de adaptación tanto a los cambios físicos como a los derivados de una economía baja en carbono. Las principales medidas son los planes de continuidad de negocio ante desastres climáticos y los planes de eficiencia energética y energía renovable, que nos permiten reducir el consumo de energía, el de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero, y nos preparan en todos los riesgos de la transición: regulatorios, tecnológicos, de mercado y reputacionales.

Riesgos de cambio climático

Transición				Físicos	
Regulatorios	Tecnológicos	Mercado	Reputacionales	Crónicos	Puntuales
Aumento de precios de determinados productos y servicios debido a impuestos o tasas sobre sectores de los que somos dependientes (energía, transporte, etc).	Necesidad de retiro anticipado de activos ligados a climatización o energía por una transición a energía de bajas emisiones.	Aumento en el OPEX energía, por ejemplo en países con dependencia de la generación hidráulica.	Aumento de información en esta materia por parte de <i>stakeholders</i> relevantes (inversores, analistas, clientes...).	El incremento de temperatura podría implicar mayores necesidades de refrigeración.	Una mayor ocurrencia de eventos climatológicos extremos aumentaría el riesgo de continuidad de negocio.
				Los riesgos físicos se han analizado de forma pormenorizada en un estudio de vulnerabilidad climática.	

Oportunidades del cambio climático

Eficiencia de recursos	Productos y Servicios Eco Smart	Fuentes de energía	Resiliencia
A través de nuestro Plan de Eficiencia Energética optimizamos los costes de nuestras redes y operaciones.	Nuestras soluciones de conectividad y digitalización son fundamentales para descarbonizar a otros sectores y nos permitirán acceder a nuevas oportunidades de negocio.	Nuestro Plan de Energía Renovable nos permite reducir las emisiones de carbono y disminuir el coste de energía de nuestra red.	Nuestra estrategia de adaptación nos permite incorporar riesgos y oportunidades en la estrategia de la Compañía, influyendo en nuestras decisiones de inversión y modernización y despliegue de red.

2.10.3.2. Oportunidades

En una economía baja en carbono, Telefónica tiene importantes oportunidades tanto para la gestión interna de la energía, como para el crecimiento de nuestro negocio, por la venta de productos que reducen emisiones de carbono en nuestros clientes.

Entre las oportunidades internas destacan el Plan de Energía Renovable y el de Eficiencia Energética, que nos permiten reducir el coste operacional de la Compañía.

Por otra parte, en las oportunidades externas vemos una posibilidad de crecimiento de negocio, por ejemplo, a través de los servicios Eco Smart, necesarios para la transición hacia la descarbonización de muchos sectores de la economía.

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

2.10.4. Objetivos de energía y cambio climático

En 2020, conscientes de la urgencia de reducir las emisiones de CO₂, y dada la necesidad de aumento de ambición identificada por el mundo científico, anunciamos nuevos objetivos de Energía y Cambio Climático a 2025, 2030 y 2040, alineados con el escenario de 1.5°C del Acuerdo de París y validados por *Science-Based Targets initiative* (SBTi).

Objetivos de Energía y cambio climático

Más allá del Acuerdo de París



Emisiones netas CERO

2025: 4 Principales operaciones
2040: Cadena de valor e Hispam

<p>Energía renovable</p> <p>100%</p> <p>Renovables desde 2019</p> <p>Hispam 2030</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados garantía de origen. • Acuerdos de compra a largo plazo (PPA). • Autogeneración. 	<p>Eficiencia energética</p> <p>-90%</p> <p>MWh/PB 2025</p> <p>Consumo de energía por unidad de tráfico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformación de red y apagado legacy. • Funcionalidades ahorro (PSF). • Modernización equipos clima y fuerza. • Iluminación. 	<p>Reducción de emisiones</p> <p>-90%</p> <p>2025 Alcance 1 y 2</p> <p>Con Hispam -70%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar precio al carbono. • Compras bajas en carbono. • Control de fugas y nuevos gases refrigerantes. 	<p>Cadena de valor</p> <p>-39%</p> <p>2025 Alcance 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de reducción de emisiones de proveedores. • Eficiencia en dispositivos de cliente. 	<p>Neutralización</p> <p>100%</p> <p>Emisiones residuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos basados en la naturaleza. • Con beneficio social y en biodiversidad. • Bajo estándares de reconocido prestigio.
--	--	--	--	--

Estos objetivos nos ayudan a aprovechar las oportunidades de la descarbonización, a ser más competitivos y a ofrecer a nuestros clientes una red cada vez más limpia. Logramos reducir nuestras emisiones de carbono, a la vez que controlamos el gasto operativo a través de la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Los nuevos objetivos persiguen reducir nuestras emisiones en línea con el escenario 1,5°C y neutralizar las emisiones residuales a través de proyectos basados en la naturaleza. Incluyen además toda nuestra cadena de valor.

Nuestros objetivos para el período 2015-2025/2040 son:

- Reducir un 90% nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en 2025, en nuestros principales mercados, 70% a nivel global.
- Tener cero emisiones netas en 2025 en nuestros principales mercados, considerando alcances 1+2, neutralizando las emisiones residuales (2040 para HISPAM y cadena de valor).
- Reducir las emisiones de CO₂ en nuestra cadena de valor un 39% en 2025, y alcanzar el cero neto en 2040.
- Más eficiencia energética: reducir un 90% el consumo de energía por unidad de tráfico (MWh/PB) en 2025 frente a 2015.

- Más energía renovable: seguir usando el 100% de la electricidad de fuentes renovables en nuestros principales mercados, promoviendo su desarrollo con contratos a largo plazo y autogeneración (HISPAM 100% renovable en 2030).
- Contribuir a que nuestros clientes reduzcan 5 millones de toneladas de CO₂ anuales a través de la conectividad y nuestros servicios Eco Smart, en nuestros 4 principales mercados.

En 2020, el consumo total de energía por tráfico bajó un 80,9% con respecto al 2015. Esto ha sido posible gracias a nuestro foco en la eficiencia energética y el proceso de transformación de nuestras redes. Además, nuestro consumo eléctrico proviene 100% de fuentes renovables en Europa, Brasil y Perú, y un 87,5% a nivel global.

Todo ello ha hecho posible que nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en 2020 hayan disminuido un 61,1% respecto a 2015. Además, nuestras emisiones de alcance 3 disminuyeron un 26,8% respecto a 2016.

Desempeño 2020 - Global

KPI	Objetivo 2025	Valor año base		Valor 2020		Evolución
Consumo de energía por tráfico	-90 %	408,7	MWh/PB	78,2	MWh/PB	-80,9%
Emisiones GEI (alcance 1+2)	-70 %	1,91	MtCO ₂	0,74	MtCO ₂	-61,1%
Emisiones Alcance 3	-39 %	2,61	MtCO ₂	1,91	MtCO ₂	-26,8
% Consumo electricidad renovable	85 %	20,8	%	87,5	%	

Desempeño 2020 - 4 Principales mercados

KPI	Objetivo 2025	Valor año base		Valor 2020		Evolución
Consumo de energía por tráfico	-90 %	366,1	MWh/PB	79,1	MWh/PB	-78,4
Emisiones GEI (alcance 1+2)	-90 %	1,1	MtCO ₂	0,25	MtCO ₂	-78,1%
Emisiones Alcance 3	-39 %	1,53	MtCO ₂	1,13	MtCO ₂	-25,9%
% Consumo electricidad renovable	100 %	30,1	%	100	%	

2.10.5. La energía en detalle

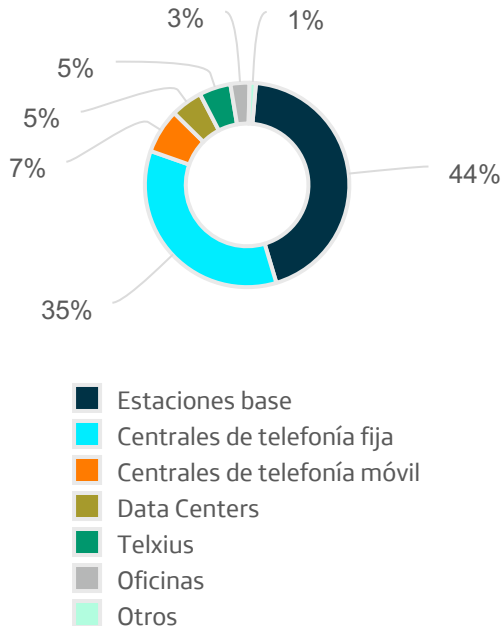
GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-5

La energía es un recurso fundamental para nuestra actividad. El 96% del consumo energético proviene del funcionamiento de nuestra red de telecomunicaciones. Desde el año 2015, hemos conseguido estabilizar el consumo energético, reduciéndolo el 2,4% a pesar de que el tráfico gestionado por nuestras redes ha aumentado más de 5,1x.

Consumo de electricidad

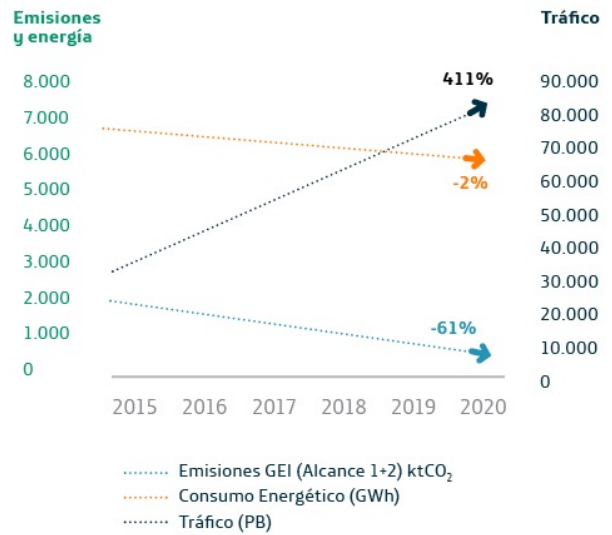
Consumo por instalación

Total de consumo 6.548 GWh



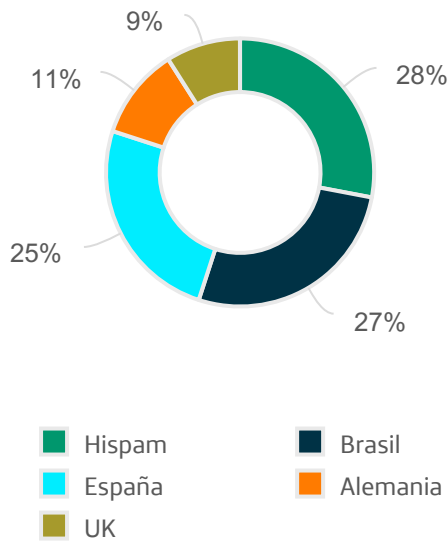
Nuestro consumo eléctrico desde 2015 ha disminuido un 1%, mientras que el tráfico de datos por nuestras redes se ha incrementado más de 5 veces

Descarbonización de Telefonía



Consumo por país

Total de consumo 6.548 GWh



En 2020, el consumo energético fue de 6.863.728 MWh, un 96% de electricidad y un 4% de combustibles, siendo España y Brasil los más relevantes.

ENERGÍA	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo total de Energía (MWh)	7.031.436	6.865.919	6.901.216	6.991.253	6.958.516	6.863.728
Consumo Electricidad + Autogeneración (MWh)	6.612.778	6.391.248	6.461.695	6.543.895	6.574.002	6.548.152
Combustible y Calefacción Urbana (MWh)	418.658	474.670	439.521	447.358	384.514	315.576
Electricidad proveniente de fuentes renovables (%)	20,8	46,8	47,9	59,2	81,6	87,5
Tráfico gestionado total anual (Petabytes)	17.205	25.662	35.614	47.320	60.406	87.770

2.10.5.1. Eficiencia Energética

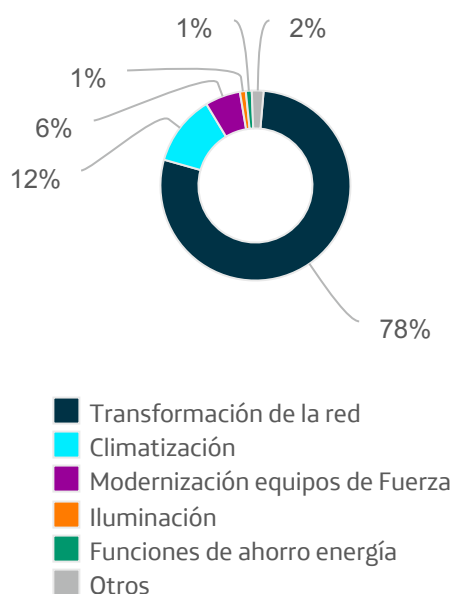
Con el fin de optimizar el consumo energético de nuestra red, en el año 2010 establecimos un Plan de Eficiencia Energética. Desde entonces hemos puesto en marcha 1.036 proyectos, que han generado un ahorro de más de 772 M€, 6.678 GWh y 2.049.590 tCO₂eq evitadas, gracias al Centro Global de Energía creado en 2015 para acelerar la eficiencia, con responsables de incentivar proyectos de Eficiencia energética en cada uno de los países.

En 2020 llevamos a cabo 173 iniciativas en nuestras redes y oficinas, gracias a las que hemos ahorrado 192GWh (692.507GJ) y evitado la emisión de más de 43.727 tCO₂eq.

Entre las iniciativas globales destacan la modernización de nuestra red para aumentar su eficiencia, por ejemplo sustituyendo el cobre por fibra óptica; los proyectos de renovación de las plantas de fuerza y equipos de clima; la utilización de *free-cooling* para climatizar con aire directo desde el exterior; el apagado de las redes *legacy*; la implantación de funcionalidades de ahorro de energía en la red de acceso; y la disminución de consumo de combustible a través de la implantación de estaciones híbridas con energía solar fotovoltaica.

Ahorro de energía en proyectos de eficiencia energética

TOTAL 192,4 GWh



Este esfuerzo se refleja en una mejora del 80,9% de nuestro ratio de consumo de energía por tráfico respecto a 2015. En 2020 transmitimos por nuestras redes 87.770 PB y continuamos con la senda para desligar el crecimiento de nuestros servicios del consumo energético. En 2020 presentamos los resultados de un estudio de medición real que demuestra que la tecnología 5G es hasta un 90% más eficiente que el 4G en términos de consumo de energía por unidad de tráfico (W/Mbps). El estudio se realizó en la red de acceso de los pilotos 5G NSA desplegados en Brasil (São Paulo y Río) y España (Segovia), y en los sitios 5G NSA ya instalados en Alemania (Berlín y Munich), donde un equipo de expertos ha medido el consumo energético del 5G utilizando equipos de los principales proveedores de la industria en varios escenarios de tráfico y configuración de red. Además, la activación de nuevas funcionalidades de ahorro de energía para 5G, también llamada *Power Savings Features (PSF)*, nos mostró un ahorro potencial entre un 20% y un 30% del consumo en horarios de bajo tráfico.

Por otro lado, iniciamos en Colombia, bajo el modelo *Battery as a Service (BaaS)*, un modelo disruptivo que nos permite reducir consumo de combustibles y pagar a través de los ahorros conseguidos. Este proyecto nos permitirá ampliar la autonomía de baterías de 170 emplazamientos y reducirá más de un 70% el consumo de diésel. Esto supone un ahorro de cerca de 500.000 litros de diésel al año, reducción en costes de mantenimiento y mayor disponibilidad para los clientes.

Plan de Energía Renovable

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

Para ello, Telefonía cuenta con un Plan de Energía Renovable, con el que hemos logrado que el 100% de la energía eléctrica en Europa, Brasil y Perú, y el 87,5% a nivel global, proceda de fuentes libres de emisiones. Nuestro objetivo es ir más allá del 100% en nuestros principales mercados y alcanzar el 100% en HISPAM en 2030 o incluso antes. Por "más allá del 100%", nos referimos a que perseguimos contribuir a aumentar el mix renovable en los países donde operamos, a través de la autogeneración o el fomento de la construcción de nuevos parques, facilitados por nuestros compromisos de consumo a medio y largo plazo.

Asimismo, el cambio hacia energías limpias reduce nuestros costes operativos y nos hace menos dependientes de las fluctuaciones de los precios de combustibles fósiles. Nuestro plan de Energía Renovable proyecta unos ahorros potenciales en el OpEx de energía en torno al 25% en 2030.

El Plan contempla todo tipo de soluciones: autogeneración, compra de energía renovable con garantía de origen y acuerdos de compra a largo plazo (*Power Purchase Agreement* - PPA), y prioriza las fuentes de energía renovable no convencional.

Durante 2020 destaca la continuación del ambicioso proyecto de generación distribuida (GD) en Brasil que permitirá la construcción de nuevas plantas de energía renovable en todo el país, cubriendo un 42% de nuestro consumo eléctrico y reduciendo así la dependencia de garantías de origen iREC.

Por otro lado, gracias a la extensión de programas de garantías de origen en América Latina, países como Colombia, Chile y Perú, han conseguido certificar un 61%, 29% y un 100% respectivamente de su consumo eléctrico, contribuyendo a que a nivel global se tenga un 87,5% de electricidad de origen renovable.

Además, en España hemos logrado firmar el primer acuerdo de compra de energía renovable (eólica) a largo plazo para el suministro de 100 GWh anuales de energía limpia durante 10 años y con trazabilidad a través de *blockchain*, lo que permite acreditar el origen renovable de la energía producida en tiempo real y de forma transparente.

En cuanto a la autogeneración, incrementamos paulatinamente las estaciones base de la red móvil que funcionan con energía renovable, hasta alcanzar las 436. Esto nos permite además evitar el uso de generadores de combustible en estaciones base aisladas con lo que se logra una reducción del consumo del combustible entre el 70% y el 100%. Es importante destacar el papel que la regulación de cada país puede jugar en el fomento de este tipo de instalaciones.

En España hemos implementado en varios edificios sistemas de autogeneración de energía eléctrica fotovoltaica, donde la producción solar es utilizada para el autoconsumo (sin excedentes a la red eléctrica) bajo dos modelos, el primero con CapEx propio y el segundo bajo un modelo de servicio donde pagamos la electricidad generada a un valor inferior del mercado, obteniendo ahorros en OpEx.

En 2020 un total de 4.918 GWh de nuestro consumo provinieron de energía renovable. Esto nos ha permitido evitar la emisión de alrededor de 911.070 toneladas de CO₂, lo que pone de manifiesto que las energías renovables son clave para lograr descarbonizar nuestra actividad y reducir la huella de carbono en términos absolutos.

El 100% del consumo eléctrico de Europa, Brasil y Perú ya proviene de fuentes renovables, el 87,5% a nivel global

2.10.6. Las emisiones de CO₂ en detalle

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

Calculamos y reducimos anualmente nuestra huella de carbono, tanto las emisiones directas (Alcance 1), como las emisiones indirectas del consumo eléctrico (Alcance 2) y otras emisiones indirectas relacionadas con nuestra cadena de valor (Alcance 3). Nuestra metodología de cálculo se basa en el Protocolo de GEI y la Norma ISO 14.064.

Nuestros objetivos para 2025 son reducir las emisiones de Alcance 1+2 un 90% en nuestros principales mercados, 70% a nivel global, y reducir las emisiones de Alcance 3 un 39%. Finalmente, alcanzar las emisiones netas cero en 2040, 2025 para nuestros principales mercados y nuestras propias operaciones.

Emisiones

EMISIONES	Unidad	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolución Año base/2020
Alcance 1	tCO ₂ e	297.042	291.787	295.622	252.937	237.620	212.682	-28,4%
Alcance 2 (basado en el método de mercado)	tCO ₂ e	1.615.146	1.153.046	1.059.796	923.719	725.326	530.684	-67,1%
Alcance 1 + 2	tCO ₂ e	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	743.366	-61,1%
Emisiones compensadas (1)	tCO ₂ e	-	-	-	-	-	78.101	NA
Emisiones netas (2)	tCO ₂ e	1.912.188	1.444.833	1.355.418	1.176.656	962.946	665.265	NA
Alcance 3	tCO ₂ e		2.606.625	2.460.656	2.296.042	2.124.279	1.909.321	-26,8%
Emisiones evitadas por consumo energía renovable	tCO ₂ e	514.405	869.742	778.878	987.226	1.009.853	911.070	77,1%
Intensidad de emisiones (alcance 1+2/ ingresos M€)	tCO ₂ e / M€	34,82	27,77	26,06	24,30	19,89	17,26	-50,4%

(1) Emisiones compensadas por compra de créditos de carbono en proyectos certificados.

(2) Emisiones netas tras la compensación por medio de compra de créditos de carbono [Alcance 1 + 2(mercado) – Emisiones compensadas].

2.10.6.1. Alcance 1

Nuestras emisiones de Alcance 1 provienen de dos fuentes principales: el consumo de combustible y las emisiones fugitivas de gases refrigerantes de los equipos de climatización. Las reducimos a través de distintas iniciativas, como la sustitución de generadores de combustible por autogeneración renovable, la de equipos de refrigeración por *free cooling* o por otros, con gases refrigerantes de menor potencial de calentamiento. Con estas medidas, hemos logrado disminuir este alcance un 28,4% respecto a 2015, lo que suponen 84.359 toneladas menos de CO₂eq emitidas a la atmósfera en 5 años

2.10.6.2. Alcance 2

Las emisiones de Alcance 2, provenientes del consumo eléctrico, son las más relevantes de nuestra actividad. Las acciones que llevamos a cabo para su reducción se basan en la implantación de proyectos de eficiencia energética y en la transición a una mayor proporción de electricidad renovable. Gracias a ello, en 2020 conseguimos una reducción del 67,1% de nuestras emisiones de Alcance 2 respecto a 2015,

lo que suponen 1.084.462 toneladas de CO₂eq menos en 5 años.

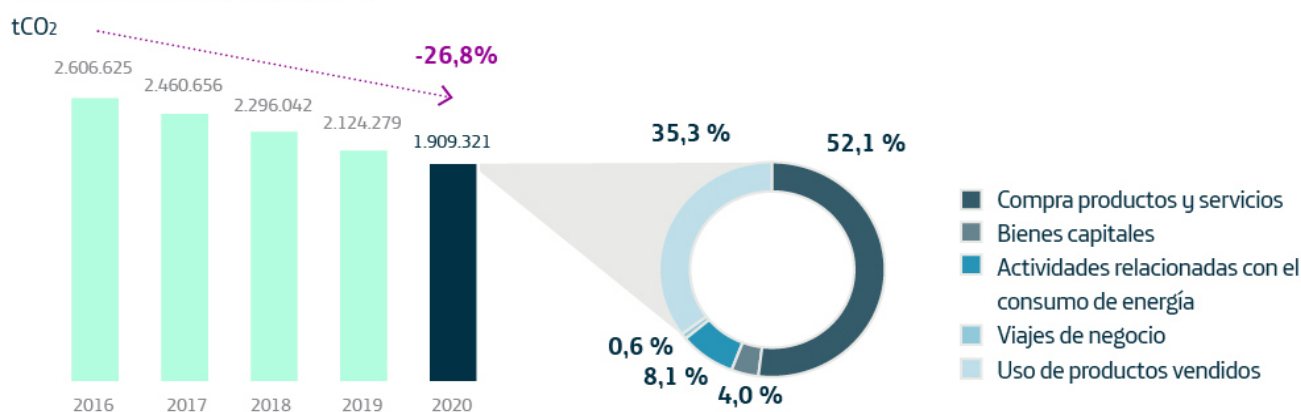
Las emisiones de Telefónica, sin nuestro Plan de Energía Renovable, se habrían más que duplicado

2.10.6.3. Alcance 3

Las principales emisiones de Alcance 3 de nuestra cadena de valor provienen de las categorías relacionadas con las compras que realizamos a nuestra cadena de suministro, y con el uso de productos y servicios que vendemos a nuestros clientes. En 2020, estas emisiones ascendieron a 1.909.321 tCO₂eq, un 26,8% menos respecto a 2016.

El 56% proviene de nuestra cadena de suministro por la compra de productos y servicios y la adquisición de bienes capitales.

Emisiones de Alcance 3



Para tomar acciones concretas en la reducción de nuestro alcance 3, hemos validado nuestro objetivo con la iniciativa SBT, para lo que hemos realizado un *screening* de todas las categorías del alcance 3 según la metodología de GHG *protocol*, encontrando que la más relevante (56%) es nuestra cadena de suministro (categorías 1 y 2). Aquellas categorías que con una contribución menor al 5% en el total de emisiones de nuestra cadena de valor se consideran no relevantes.

Reduciendo las emisiones de nuestra cadena de valor

Con el objetivo de reducir nuestras emisiones de alcance 3, llevamos 2 años trabajando con nuestros proveedores más relevantes en términos de emisiones en un programa denominado *Supplier Engagement Program*. Los proveedores que participan en este programa se seleccionaron en base a los siguientes criterios:

- Porcentaje de sus emisiones (contribución a nuestro Alcance 3).
- Grado de madurez en su gestión del cambio climático.
- Importancia estratégica para Telefónica.

El programa tiene el objetivo de recopilar información de nuestros proveedores para comprender el nivel de madurez de sus estrategias climáticas y ayudarles a establecer objetivos más ambiciosos de reducción de emisiones a través de webinars específicos y reconocimiento de sus avances.

Durante 2020 invitamos a participar en el programa a más proveedores, con los que llevamos a cabo varios *workshops* para inspirarles a tomar acción. Además, desarrollamos un foro de mejores prácticas para fomentar la innovación y el intercambio de experiencias.

Los proveedores incluidos en este programa representan el 66% de las emisiones de nuestra cadena de suministro y el 37% del total de nuestras emisiones del Alcance 3.

Cada proveedor nuevo definió objetivos relacionados con la gestión de su huella, en diversos temas como son Energía, Emisiones, Transporte, Producto (Análisis de Ciclo de Vida), *Carbon Pricing* e Iniciativas "100". Asimismo, a los proveedores que ya se habían comprometido, seguimos apoyándoles para la consecución de sus proyectos de reducción y también comenzamos proyectos de colaboración conjunta en esta temática.

En 2020 creamos un nuevo grupo de trabajo sectorial dentro de la iniciativa JAC (*Joint Audit Cooperation*), para que como sector telco impulsemos la acción climática en nuestra cadena de suministro. Hemos evaluado la madurez climática de los proveedores estratégicos de las 17 empresas que formamos parte del conglomerado y comenzamos varias líneas de trabajo para que aumenten su nivel de ambición, además de facilitar formación en colaboración con CDP y GSMA a las empresas chinas más relevantes.

Otra acción relevante en 2020 relacionada con nuestro compromiso en trabajar con la cadena de suministro fue adherirnos a la iniciativa '1.5°C Supply Chain Leaders' que

aboga por la reducción de las emisiones de las pequeñas y medianas empresas que forman parte de nuestra cadena de valor. Este programa nos permitirá reforzar nuestro papel en la cadena de valor y acelerar la descarbonización de la economía mundial.

Además, trabajamos para reducir las emisiones que provienen de los productos y servicios que vendemos a nuestros clientes, principalmente por el consumo eléctrico de los routers y descodificadores de televisión en sus casas. Así, vamos a continuar trabajando en el ecodiseño de estos equipos. Hoy ya nuestro HGU consume un 30% menos de energía que las soluciones que anteriormente teníamos.

2.11. Economía circular GRI 103, 102-11, 301-3, 303-5, 306-2

PUNTOS CLAVE

- ➔ **Nuestro objetivo: ser una compañía Residuo Cero. Reciclamos el 98% de nuestros residuos.**
- ➔ **Promovemos la economía circular en el uso de dispositivos electrónicos mediante el ecodiseño, la reutilización y el reciclaje. Desde 2015 hemos incrementado la reutilización de equipos más de un 451%.**
- ➔ **Impulsamos la economía circular dando más valor a los materiales que retiramos en nuestro proceso de transformación de la red, para que sean introducidos de nuevo en el modelo productivo. Gracias a ello, Telefónica ingresó más de 131 millones de euros el año pasado.**

2.11.1. Estrategia y líneas de acción

La economía circular es una forma diferente de entender la economía, enfocada en mejorar la eficiencia del uso de recursos, disminuir la dependencia de materias primas y mitigar el cambio climático a la vez que aporta valor económico y crecimiento. Este concepto no sólo revoluciona los paradigmas convencionales sino que también proporciona retos y oportunidades para la digitalización, ya que es necesaria una sociedad hiperconectada para lograrla.

Integramos esta filosofía a lo largo de todo el ciclo de vida de nuestra empresa. Ponemos foco en optimizar el consumo de recursos y promover que los bienes usados vuelvan al ciclo productivo, y para ello nos centramos sobre todo en nuestras compras, la gestión eficiente de la red y la provisión de servicios al cliente con este fin.

Nos comprometemos a promover la economía circular en el uso de equipos electrónicos a través del ecodiseño, la reutilización y el reciclaje y nos marcamos como objetivo principal de avanzar hacia una compañía **Residuo Cero**.

Principios de Telefónica para el impulso de la economía circular:

- Fomentar el desarrollo de un marco normativo propicio para la economía circular.
- Reducir la generación de residuos y fomentar la reutilización y el reciclaje.
- Garantizar un tratamiento adecuado con controles a nuestra cadena de suministro.
- Ofrecer a nuestros clientes información ambiental durante la compra (*ecorating*) y alternativas de disposición para sus dispositivos usados.

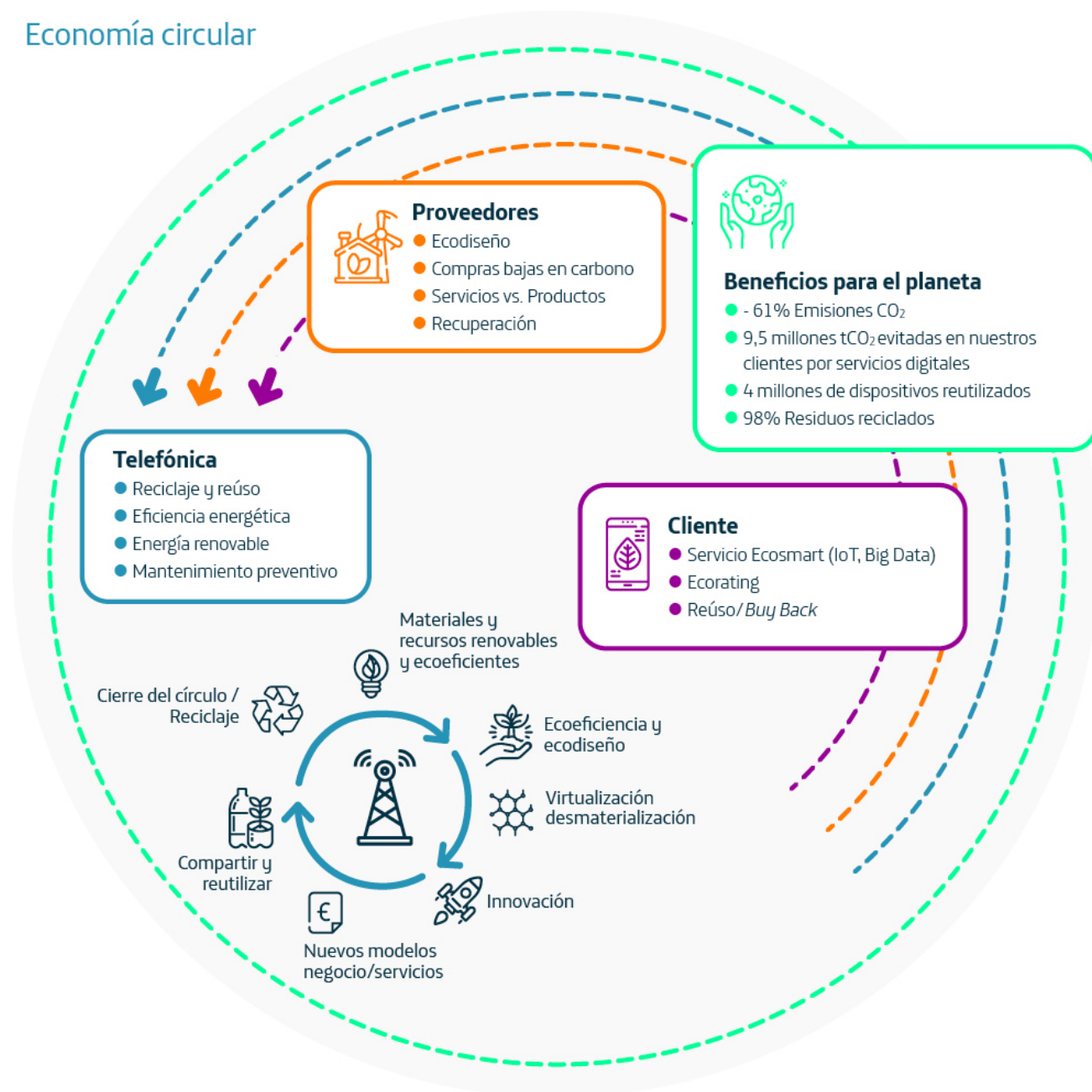
- Promover con los fabricantes el mejor ecodiseño.

Conforme a estos principios, desarrollamos acciones para impulsar la economía circular en nuestra ecoeficiencia interna, con clientes y proveedores. Las principales son las siguientes:

Líneas de acción

Ecoeficiencia interna	Clientes	Proveedores
Agua	Ecodiseño en Productos y Servicios	Sistema Global de Gestión de Residuos (GReTel)
Papel		
Plásticos de un solo uso	Recompra y Reacondicionamiento de teléfonos	Compras ecoeficientes
Reutilización Equipos Electrónicos		
Residuos	<i>Ecorating</i>	

Economía circular



2.11.2. Ecoeficiencia interna GRI 301-2

Reducimos el impacto de nuestros servicios y operaciones sobre el medioambiente gracias a medidas ecoeficientes, como un mantenimiento preventivo de la infraestructura, la sustitución de equipos por otros de bajo consumo o la reutilización de éstos a nivel interno.

El consumo de energía tiene, por su relevancia, un capítulo específico (Más información, en la sección '2.10 Energía y Cambio Climático').

2.11.2.1. Agua GRI 303-5

Nuestro consumo de agua se debe principalmente al uso sanitario y, en menor medida, a su uso en climatización.

Tomamos medidas específicas para tener un consumo más eficiente, especialmente en aquellos lugares donde el estrés hídrico es mayor y de acuerdo con las limitaciones y regulaciones locales.

Durante el año 2020, nuestro consumo global ha sido de 2.785 ML (2,8 Hm³), siendo el consumo de agua en zonas con alto estrés hídrico de 750 ML, lo que supone un 27% sobre el consumo total de agua en todas las zonas.

Medidas de reducción de consumo de agua en áreas con alto estrés hídrico:

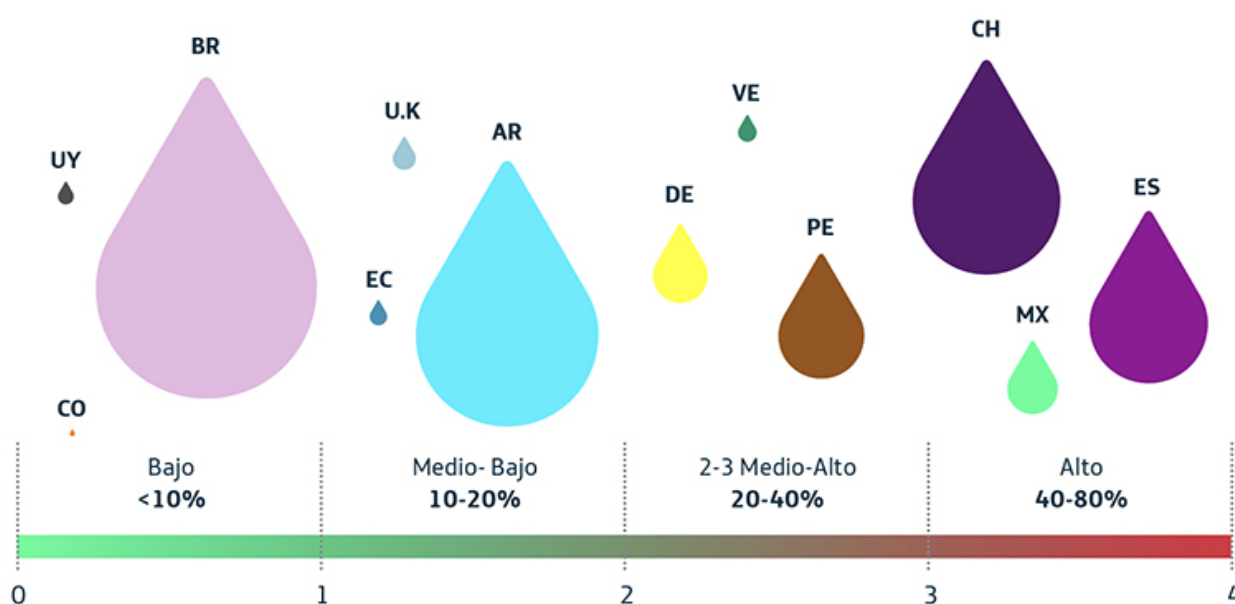
Dentro del conjunto de medidas que establece cada país en función de sus características ambientales se encuentran las medidas para la reducción del consumo de agua en países

con alto estrés hídrico, como son España, Chile y México. Gracias a estas medidas hemos reducido el consumo total de agua en todas las zonas un -15% respecto al año anterior y un -28% desde 2015.

Como ejemplo de las medidas realizadas a nivel local para reducir el consumo de agua podemos encontrar los sistemas de tratamiento de agua en torres de refrigeración en Telefónica Chile; la puesta en marcha de la planta de tratamiento de aguas grises para reutilización y captación de aguas pluviales, la instalación de dispositivos ahorradores y

llaves de suministro sanitario con sensores para limitar el consumo en las oficinas del edificio torre telefónica en Telefónica México; o el Plan de uso sostenible del agua realizado en nuestra sede en Madrid, el cual permite reducir el consumo de agua mediante el uso de agua de lluvia en los jardines y otros sistemas de ahorro en el saneamiento. De forma adicional, durante el año 2020 se han realizado mejoras en la infraestructura del lago central para evitar pérdidas de agua por escapes y filtraciones.

Consumo de Agua de Telefónica Vs. Estrés Hídrico



Niveles de estrés hídrico (0-Bajo, 4-Alto) según el *Aqueduct Baseline Water Stress Atlas*, del Instituto de Recursos Mundiales. <https://www.wri.org/applications/aqueduct/country-rankings/>

Consumo de agua en todas las zonas (ML)

2018	2019	2020
4.019	3.268	2.785

Consumo de agua en zonas con alto estrés hídrico (ML)

Consumo de agua en países con alto estrés hídrico según el *Aqueduct Baseline Water Stress Atlas*, del Instituto de Recursos Mundiales (España, Chile y México)

2018	2019	2020
1.332	806	750

2.11.2.2. Papel

Establecemos pautas para reducir el impacto del consumo de papel. Así, el 79% del papel que consumimos en nuestras oficinas el año pasado era de origen reciclado o certificado (FSC o PEFC).

Otro ejemplo de ecoeficiencia es la digitalización de las facturas de nuestros clientes. En 2020 han elegido la factura

sin papel 98 millones de clientes. Generamos así más de 912 millones de facturas electrónicas, que han evitado el consumo de 4.562 toneladas de papel y la tala de cerca de 77.546 árboles.

2.11.2.3. Plásticos de un solo uso

Ponemos en marcha iniciativas en todos los países para eliminar los plásticos de un solo uso, desde las bolsas plásticas en tiendas a los vasos y otros envases de plástico de un solo uso en oficinas. Sólo en nuestra sede central (Distrito Telefónica, en Madrid), gracias a la eliminación de más de nueve toneladas de plásticos de un solo uso procedentes de vasos plásticos en fuentes y máquinas de vending y la sustitución de paletinas de café por opciones compostables, se ha evitado la emisión de 23.476 kgCO₂ que equivalen al consumo de más de dos millones de teléfonos inteligentes.

2.11.2.4. Reutilización de equipos electrónicos

GRI 301-3

Teniendo en cuenta el principio de jerarquía de residuos en la economía circular, nuestra principal apuesta es prevenir y reducir la generación de éstos, apoyando mayoritariamente la reutilización de equipos usados, ya que el mejor residuo es aquel que no se produce. Todo ello nos permite ser más competitivos, reducir gastos e incrementar ingresos a la vez que logramos reducir nuestra huella sobre el entorno y cumplir con la normativa legal aplicable.

Según Naciones Unidas, se estima que para 2040 las emisiones de carbono provenientes de la producción y el uso de aparatos electrónicos representará el 14% de las emisiones totales. Para reducir su impacto, Telefónica prolonga la vida útil de sus equipos reutilizándolos siempre que sea posible y si no pueden reutilizarse, la mejor opción es su reciclaje ya que cada equipo contiene metales preciosos como el oro, el cobre o el níquel que pueden ser utilizados como recursos en un producto nuevo. Según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), hay 100 veces más oro en una tonelada de teléfonos inteligentes que en una tonelada de mineral de oro.

Por ello, del total de equipos electrónicos recogidos en 2020, un 74% se ha destinado a reciclaje, 25% se ha reutilizado y cerca del 0,1% se ha incinerado o destinado a vertedero. Gracias a esta medida hemos conseguido dar una nueva vida a cerca de 4 millones de unidades de equipos de comunicaciones, evitando de esta forma la emisión de 3855 toneladas de CO₂. Debido a la situación del COVID-19, hemos recogido menos equipos electrónicos en nuestras tiendas en 2020. Sin embargo, desde 2015 hemos incrementado la reutilización de equipos en un 451%.

2.11.2.5. Residuos GRI 306-2, 301-3

Cuando la reutilización no es una opción, **el reciclaje es la mejor alternativa para el tratamiento de los residuos.** El mantenimiento de la infraestructura de red es la principal generadora de residuos, pero también lo son las actividades administrativas que realizamos en nuestras oficinas y, en menor medida, las actividades comerciales con nuestros clientes. Así, en 2020 generamos 46.912 toneladas de residuos y logramos destinar a reciclaje el 98% de éstos.

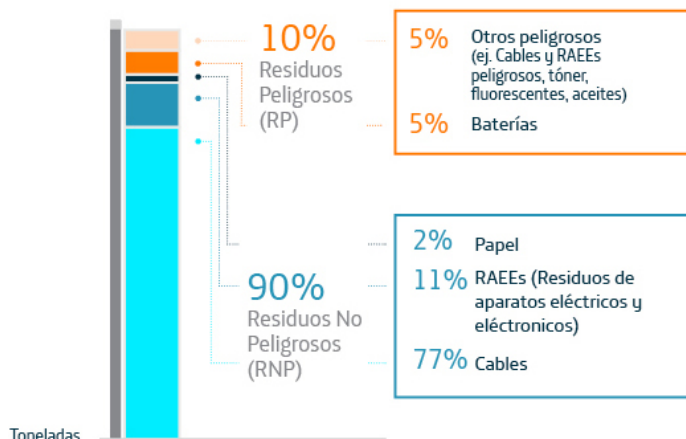
Cerca del 89% de los residuos que generamos proceden del proceso de transformación de nuestra red, cuando migramos del cable de cobre a la fibra óptica. En 2020 este proceso de transformación se ha acelerado gracias al Plan Granada de cierre de centrales en España y al Proyecto Vivo María do Carmo en Brasil, incrementando así el valor de residuos reportados en un 12% en el último año. De la cantidad total de residuos, cerca de un 77% son residuos de cables.

Su reutilización no es posible pero sí su recuperación y reciclaje. De este modo, impulsamos la economía circular dando un valor a los materiales que retiramos para que sean introducidos de nuevo en el modelo productivo. Gracias a ello, Telefónica ingresó más de 131 millones de euros.

Avanzar hacia una compañía *Cero Residuos*¹

Residuos Totales

Totales **46.912 t.** **98% Reciclado**



¹ Cero residuos a vertedero.

Equipos reutilizados

Totales **3.974.084 unidades**

Routers y Decodificadores

3.762.298 Unidades

Teléfonos Móviles

209.388 Unidades

Equipos donados

1.543 Unidades

Equipos operacionales y oficinas

855 Unidades

Residuos de Telefónica

RESIDUOS DE TELEFÓNICA	2018	2019	2020
Total residuos generados (t) (excluye reúso al no considerarse residuo por no finalizar su vida útil)	26.128	41.717	46.912
Residuos No Peligrosos (%)	91 %	93 %	90 %
Residuos Peligrosos (%)	9 %	7 %	10 %

Tratamientos priorizados según Principio de jerarquía de residuos

Equipos reutilizados (t)	2.220	1.933	1.913
Residuos reciclados (t)	25.357	41.051	45.972
Residuos valorizados (t)	22	34	18
Otros tratamientos (t)	68	83	554
Residuos vertedero e incineración (t)	681	550	368

Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

Excluye residuos de construcción y demolición al no ser residuos peligrosos y no representar más del 5% sobre el total de residuos generados por lo que no se considera material dentro del reporte.

	2018	2019	2020
Residuos no destinados a eliminación. Incluye reciclaje, reúso y otros tratamientos			
Total de residuos no destinados a eliminación (t)	27.645	43.066	48.439
Residuos no peligrosos no destinados a eliminación (t)	25.267	40.350	43.628
Residuos peligrosos no destinados a eliminación (t)	2.378	2.716	4.811

Residuos destinados a eliminación. Incluye valorización energética, incineración y vertido

Total de residuos destinados a eliminación (t)	703	584	386
Residuos no peligrosos destinados a eliminación (t)	611	471	324
Residuos peligrosos destinados a eliminación (t)	93	113	61

Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

Excluye residuos de construcción y demolición al no ser residuos peligrosos y no representar más del 5% sobre el total de residuos generados por lo que no se considera material dentro del reporte.

Desglose residuos por tipo y método de eliminación

	2018	2019	2020
Residuos No Peligrosos (RNP)			
Total RNP producidos (t)	23.658	38.888	42.040
RNP Reciclados (t)	23.012	38.352	41.213
RNP Valorización energética (t)	—	31	1
RNP Otros tratamientos (t)	35	65	502
RNP Vertedero e incineración (t)	611	440	323
Residuos Peligrosos (RP)			
Total RP Producidos (t)	2.470	2.829	4.872
RP Reciclados (t)	2.345	2.698	4.758
RP Valorización energética (t)	22	3	17
RP Otros tratamientos (t)	33	18	53
RP Vertedero e incineración (t)	71	110	45

Otros tratamientos: incluye tratamientos físicos, tratamientos biológicos, celda de seguridad y tratamientos intermedios previos al reciclaje.

Excluye residuos de construcción y demolición al no ser residuos peligrosos y no representar más del 5% sobre el total de residuos generados por lo que no se considera material dentro del reporte.

2.11.3. Clientes

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sobre el que deseamos hacer énfasis es el desarrollo de un modelo de consumo y producción sostenibles. Por ello elaboramos nuevos productos e iniciativas con las que nuestros clientes pueden actuar para reducir su impacto ambiental y sumarse al reto de la economía circular.

2.11.3.1. Ecodiseño en productos y servicios

Los criterios de ecodiseño nos ayudan a reducir el uso de materias primas en la fabricación, el consumo energético del producto y evitar emisiones. Los principales proyectos que llevamos a cabo en este aspecto son los siguientes:

- **Router Smart Wifi:** Gracias a la integración de equipos y la reducción de componentes, nuestro Router Smart Wifi pesa un 40% menos que el router convencional debido a que emplea menos plásticos, metales y otros componentes. De esta forma, reducimos las emisiones asociadas a la extracción de materiales al reducir el consumo de estos. Otra forma de reducir las emisiones asociadas a nuestros *routers* es mejorando —desde el diseño— la eficiencia energética del equipo durante su uso. Gracias a ello, nuestro HGU consume un 30% menos de energía, reduciendo así las emisiones de carbonos producidas por nuestros clientes (Alcance 3).
- **Half SIM Card:** Hemos reducido a la mitad la cantidad de plástico empleado en la fabricación de tarjetas. Gracias a esta medida, en 2020 se ha evitado la fabricación y consumo de 121 toneladas de plástico lo que supone un

ahorro de 413 toneladas de CO₂. Esto también supone una mejora en la eficiencia del proceso logístico, al reducir el volumen de los contenedores utilizados para su transporte y almacenamiento. El formato Half SIM Card ya se ha implementado en ocho de nuestras operaciones, consolidándose como el principal formato de tarjetas SIM del grupo.

- **Sostenibilidad aplicada al diseño responsable:** Integramos el ecodiseño desde la fase de concepción, desarrollo y finalización de productos y servicios para reducir su impacto en el planeta durante todo su ciclo de vida. La integración del ecodiseño la realizamos en torno a tres pilares básicos: diseño, uso y fin de vida útil. Gracias a ello, podemos incorporar criterios como la reparabilidad del hardware que ofrecemos, su resistencia, la eficiencia energética, la gestión de residuos o la sostenibilidad de materiales desde la primera fase de creación de un producto o servicio.

[Ir al capítulo de Clientes](#)

2.11.3.2. Recompra y reacondicionamiento de móviles

Con nuestras políticas de alargar la vida útil de los equipos de comunicaciones —tanto los de clientes como los de nuestros equipos internos—, logramos reducir el consumo de recursos y energía al evitar la fabricación de nuevos equipos. Por ello ofrecemos opciones de recompra y reacondicionamiento de teléfonos móviles a nuestros clientes.

Por medio de esta iniciativa, nuestros clientes pueden llevar sus dispositivos móviles en desuso para darles una segunda vida o un tratamiento de reciclado sin exponer al medioambiente. En 2020 recogimos 209.388 móviles gracias a estos programas. Además, facilitamos la reutilización de móviles a través del *leasing* o venta de terminales de segunda mano en algunos de nuestros mercados, como en Reino Unido con el programa O₂ Refresh.



España: Servicio de gestión integral de reparación de aparatos electrónicos (Zeleris):

En línea con el Derecho a la Reparación del Pacto Verde Europeo, nuestra empresa Zeleris lanza un servicio de reparación de aparatos electrónicos en garantía y fuera de garantía para particulares y empresas en España. Este servicio técnico aporta un valor diferencial y sigue un modelo de gestión integral que abarca desde el contacto con el cliente, recogida de equipos, reparación y entrega. Gracias a la reparación, Zeleris ayuda a sus clientes a fomentar la economía circular en sus hogares, reduciendo la generación de residuos al aumentar la vida útil de sus dispositivos conectados, los cuales no han dejado de incrementar en los últimos años.

2.11.3.3. Ecorating

En el momento de adquirir un nuevo teléfono, nuestros clientes pueden consultar el *ecorating* de los distintos terminales del catálogo. Se trata de un sello que evalúa el grado de sostenibilidad ambiental del dispositivo. La puntuación se basa en una metodología que evalúa el impacto sobre el medioambiente del ciclo de vida de los terminales incluyendo indicadores como el calentamiento global, el uso de materias primas o su facilidad para el reciclaje.

En 2020, hemos conseguido que el 86% de nuestro portfolio tenga el sello *ecorating* y la nota media es de 3,2. Hasta la fecha informamos sobre el *ecorating* de nuestros terminales en 10 países. Esta información sirve para fomentar la innovación e implantación de las prácticas más favorables al medioambiente en todo el ciclo productivo, especialmente en nuestros proveedores.

2.11.4. Proveedores en la economía circular

GRI 308-2

Integramos la filosofía de la economía circular en nuestra relación con proveedores, aliados esenciales en esta transición. Nos centramos en optimizar el consumo de recursos y estimular el retorno de materiales al ciclo productivo.

Además, impulsamos la reducción de emisiones GEI de nuestros proveedores y trabajamos con ellos en este reto (Más información, en el apartado 'Alcance 3', de la sección '2.10.6. Las emisiones de CO₂ en detalle').

2.11.4.1. Sistema Global de Gestión de Residuos (Gretel)

La plataforma Gretel es una herramienta digital corporativa que centraliza, facilita y simplifica toda la operación de gestión de residuos en un único lugar, a la vez que mejora la trazabilidad en la gestión e identifica oportunidades de cara al impulso de la economía circular. El reconocimiento de mejores tratamientos disponibles por territorio o la generación de valor económico por venta de residuos reaprovechables, son ejemplos de ello.

Gracias a la configuración de la plataforma, facilitamos a nuestros proveedores de gestión de residuos la creación de informes con las especificaciones técnicas necesarias para la realización de informes a las administraciones públicas locales, ya que la herramienta se adapta a las necesidades regulatorias allí donde se ubican los residuos.

2.11.4.2. Compras ecoeficientes

Somos conscientes de las oportunidades que presenta la adquisición de bienes y servicios de cara a minimizar el impacto que estos puedan tener en el medioambiente. Por ello, en el marco de nuestra **Política global de sostenibilidad en la cadena de suministro**, hemos incorporado criterios ambientales y de economía circular, como, por ejemplo, la necesaria incorporación de medidas preventivas y de análisis de ciclo de vida (ACV) a la hora de proveer productos o servicios a Telefónica. Un ejemplo de

ello es la inclusión de criterios de eliminación de plásticos de un solo uso en el *packaging* de productos y servicios suministrados a Telefónica UK.

Además, en este ámbito incorporamos directrices para reducir el impacto de los gases refrigerantes en nuestra huella de carbono. Para ello se ha limitado la recarga de gases CFC o HCFC que agotan la capa de ozono, adelantándonos a los plazos dictados por los acuerdos internacionales, dando prioridad a los gases en función de su menor potencial de calentamiento global.

Para lograr nuestro objetivo de consumir electricidad 100% renovable, la compra de energía renovable juega un papel primordial, tanto por la adquisición de Garantías de origen de energía renovable como por la firma de contratos a largo plazo (*Power Purchase Agreements - PPA*). Más información, en las secciones '2.6. Los proveedores, nuestros aliados' y '2.10. Energía y cambio climático'.

2.12. Digitalización y servicios Eco Smart

PUNTOS CLAVE



La digitalización será clave para descarbonizar otros sectores de la economía.



En 2020 evitamos 9,5 millones tCO₂ en nuestros clientes, tres veces más que el año anterior, gracias a la alta penetración de la digitalización durante la crisis del COVID-19.



En 2020 lanzamos el sello Eco Smart, validado por AENOR, para impulsar que nuestros clientes avancen en sus retos ambientales.

2.12.1. Estrategia y objetivos

El COVID-19 ha puesto en evidencia la fragilidad de nuestra sociedad ante amenazas de carácter global como el cambio climático. Este genera y potencia un gran número de problemas, muchos de magnitud similar o superior al coronavirus: eventos climáticos extremos, escasez de agua, pérdida de biodiversidad, problemas de salud, migraciones climáticas, etc.

Los expertos y últimos estudios científicos coinciden: nuestra mejor vacuna para el futuro es proteger la naturaleza.

Las telecomunicaciones son parte de la solución a este reto ya que pueden ayudar a otras empresas a transformarse digitalmente y a desarrollar su actividad de forma más sostenible. Por ello los últimos datos publicados por el WEF y el *Exponential Roadmap* indican que las tecnologías digitales pueden ayudar a reducir las emisiones mundiales entre un 15% y un 35% en los próximos 10 años.

En Telefónica estamos comprometidos con lograr un mundo donde la tecnología contribuya a proteger el planeta

Por ello, tras reducir al máximo el impacto de nuestras operaciones en el medioambiente, la segunda palanca de nuestra estrategia ambiental **es impulsar la digitalización y la conectividad como palancas clave que ayudan a nuestros clientes a ser más eficientes y sostenibles.**

2.12.1.1. Objetivos para ayudar a nuestros clientes a descarbonizar su actividad

Nuestros servicios digitales y de conectividad —basados en una de las redes de telecomunicaciones más eficiente y limpia del sector—, permiten a nuestros clientes optimizar el consumo de recursos como la energía y el agua; facilitan el trabajo en remoto; mejoran la planificación del tráfico y la calidad del aire en ciudades, o fomentan la economía circular.

Para seguir avanzando en esta estrategia, hemos aumentado nuestra ambición fijándonos como objetivo evitar a nuestros clientes la emisión de 5 millones de tCO₂ en 2025 a través de nuestros productos y servicios. Este objetivo se ha calculado teniendo en cuenta una vuelta a la normalidad. En una situación sin COVID-19 nuestros resultados del año 2020 en los 4 principales mercados habría sido de 3 millones tCO₂.

Digitalización para descarbonizar la economía

ayudar a nuestros clientes a evitar



Soluciones Eco Smart



En los cuatro mercados principales: España, Brasil, UK y Alemania

2.12.2. Productos y servicios Eco Smart

Nuestra estrategia de negocio apuesta por la revolución digital y, por eso, desarrollamos servicios basados en la conectividad, Internet de las Cosas (IoT), Cloud o *Big Data*. La mayoría de ellos son lo que denominamos soluciones Eco Smart, ya que favorecen la transformación digital de nuestros clientes y además generan beneficios ambientales relevantes en su proceso productivo o actividad diaria, permitiéndoles desarrollar su negocio de una forma más eficiente y sostenible. Por ejemplo, los servicios de IoT permiten hacer un uso más eficiente de recursos como la energía y el agua; con *Big Data* estamos ayudando a mejorar la planificación del tráfico y la calidad del aire; y con servicios basado en drones y conectividad, podemos mejorar la respuesta ante incendios.

Telefónica ha creado el Sello Eco Smart para identificar cuál es el beneficio ambiental que generan nuestros P&S tras su implantación. De esta manera ayudamos a nuestros clientes a incorporar criterios de sostenibilidad en sus decisiones de compra, para que puedan contribuir en la transformación hacia una sociedad más sostenible.

Los beneficios ambientales que generan nuestros servicios y representados en el sello han sido verificados externamente por AENOR, verificando que el **52% de los servicios para grandes, medianas y pequeñas empresas en España genera beneficios ambientales en los clientes.**



En 2019 se creó **Telefónica Tech** como la unidad del Grupo Telefónica responsable de los negocios de Cloud, Ciberseguridad y IoT y *Big Data* en el segmento B2B. Su objetivo es impulsar el desarrollo de estos servicios con el fin de conseguir aún mayor escala e integrar las principales

soluciones digitales que ayudan a nuestros clientes B2B en su evolución hacia un mundo más digital y sostenible.

2.12.2.1. Conectividad

Apostamos por la digitalización como herramienta para proteger el planeta. Nuestras redes son la base de la conectividad y el resto soluciones digitales que ofrecemos a nuestros clientes. Por eso nuestra estrategia de sostenibilidad se centra en transformarlas para incrementar su capacidad siempre de forma eficiente. Esto nos permite ofrecer los mejores servicios con el menor impacto ambiental.

En esta transformación hemos apostado por la fibra óptica en sustitución del cobre, una evolución encaminada a mejorar tecnológicamente las capacidades de nuestros clientes consumiendo además un 85% menos de energía. Con esa misma visión estamos ejecutando la transformación de todo el núcleo de la red de comunicaciones haciéndola más sostenible a través de dos herramientas clave el consumo de energía renovable y la eficiencia energética.

Gracias a ello podemos ofrecer una de las redes más sostenibles del sector como base para la expansión de la economía digital potenciando sus beneficios en el medioambiente y ayudando por tanto a una transición a una sociedad descarbonizada

Teniendo como base esta conectividad, ofrecemos soluciones digitales como productos como banda ancha, fibra, soluciones de **Digital Work Place, Cloud, IOT y Big Data.**

2.12.2.2. Digital Work Place

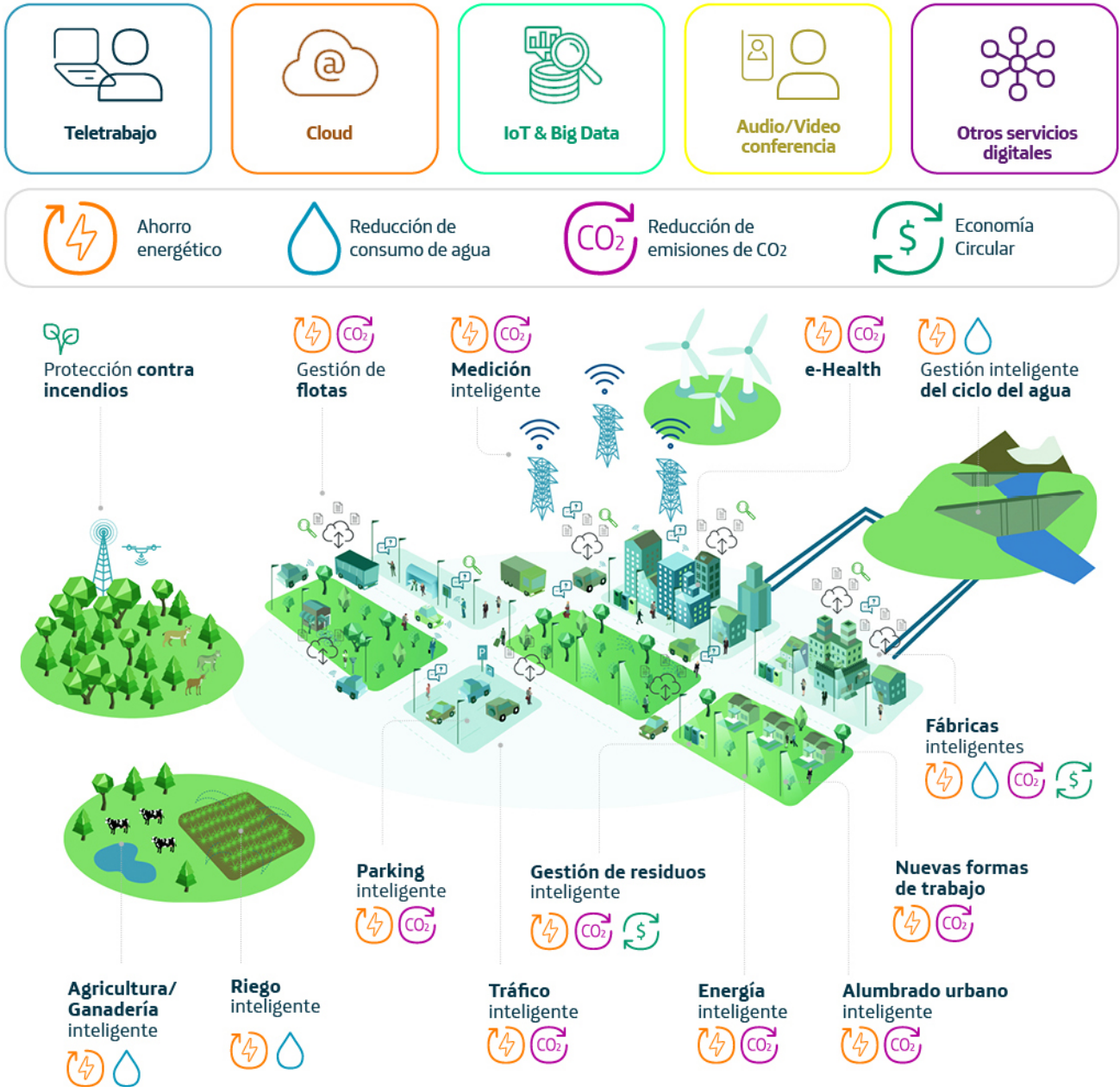
Las soluciones de productividad y colaboración permiten que tanto las personas de dentro de la organización como las de fuera (clientes, proveedores..) puedan conectarse y trabajar en remoto. Por lo tanto, son soluciones que hacen posible el trabajo en remoto o flexible, que generan importantes beneficios ambientales al reducir los desplazamientos y que disminuyen el consumo de combustibles y la climatización de oficinas. Todo ello se traduce en menos emisiones de CO₂, y al descongestionar las carreteras, ayuda a reducir la contaminación atmosférica en ciudades.

2.12.2.3. Cloud

Cada día más, las empresas confían en la nube para llevar a cabo un sinnúmero de procesos que les ayudan a ser más ágiles, flexibles y eficientes. El Cloud les permite integrar de forma segura todas sus redes y servicios en la nube, les ofrece acceso instantáneo a información crítica, un mayor control de su negocio e incrementa la colaboración de sus empleados.

Nuestro compromiso es ofrecer a las empresas las soluciones que mejor se adaptan a sus necesidades y por eso tenemos una completa cartera de servicios globales, mejorada con acuerdos mundiales con los principales *hyperscalers*, incluyendo AWS, Google y Microsoft Azure, lo que nos permite ofrecer el servicio que cada empresa necesita, donde lo necesita.

Soluciones digitales para retos medioambientales



Nuestros servicios en la nube utilizan servidores alojados en *Data Centers* que cumplen con elevados estándares de eficiencia energética. El PUE medio de los principales *Data Center* en 2020 fue de 1,7. Por ello la migración de las empresas a la nube se traduce en una importante reducción de las emisiones de carbono en el ámbito de las tecnologías de la información, favorece una mayor circularidad, y fomenta productos y servicios más sostenibles. Permite hacer más con menos, lo que conduce a un equilibrio más ecológico y a un planeta más verde.

2.12.2.4. Internet de las Cosas (IoT), Big Data, Inteligencia Artificial y blockchain

Tecnologías como el IoT, *Big Data*, Inteligencia Artificial y *blockchain* son claves para la reactivación económica, pero no sólo para la recuperación de las empresas y organismos, sino que también tienen un impacto muy relevante en otros aspectos de la vida cotidiana, lo que permite una transformación de la sociedad hacia un modelo más verde.

Al combinar el IoT con *Big Data* o Inteligencia Artificial, las posibilidades son infinitas. Todos los objetos y equipos conectados van emitiendo datos en tiempo real y, al

cruzarlos con datos de movilidad de nuestros clientes junto con otras fuentes externas, la información procesada y analizada permite generar grandes eficiencias en los procesos productivos, ahorrar consumo de materias primas, reducir mermas o incluso permite alargar la vida útil de los equipos. Todo ello se materializa en servicios como:

- **Medidores inteligentes** de energía para nuestros clientes, como el caso de España y Reino Unido, donde Telefónica gestiona millones de contadores conectados de luz, agua y gas.
- **Soluciones para ciudades inteligentes**, basadas en la optimización de la iluminación, el uso de plazas de aparcamiento o la gestión y recogida de residuos.
- **Soluciones de eficiencia energética**, telemetría y telegestión de los consumos energéticos de oficinas, fábricas o de edificios de empresas con gran dispersión geográfica, como hoteles, bancos o supermercados, entre otros.
- **Soluciones de gestión agraria** como Smart Agro que permite la innovación, digitalización y análisis de datos de cultivos como el café y el algodón con el fin de optimizar el uso de recursos.
- **Soluciones de eHealth** para facilitar la asistencia médica en remoto con dispositivos y aplicaciones móviles que permiten controlar las constantes de los pacientes y evitar desplazamientos innecesarios a centros médicos, así como detección temprana de dificultades que pudieran terminar en un ingreso hospitalario.
- **Soluciones para el sector de transporte** que ayudan a optimizar la planificación de infraestructuras y sistemas de transporte a través de un mayor conocimiento de viajeros, horarios y rutas para adecuarlas a las necesidades reales de los viajeros con el máximo control presupuestario y la minimización del impacto ambiental.
- **Soluciones de movilidad** como son nuestras soluciones de gestión de flotas, o *asset tracking*.
- **Soluciones para el retail** con las que nuestros clientes pueden mejorar la experiencia de cliente a la vez que entienden su negocio mejor y lo pueden gestionar de manera más eficiente en todos los sentidos (p. ej. gestión de stock, mejoras del *layout* de tienda, etc.).
- **Soluciones para Industria 4.0**, en las que las redes privadas (5G o LTE) y las soluciones asociadas (p. ej. AGV, drones, mantenimiento predictivo, control de activos, seguridad para los operarios, etc.) llevan las industrias de manufacturas, la minería y la gestión de puertos y aeropuertos a un nuevo nivel de operación, flexibilidad, productividad y eficiencia.

Además, la inclusión de las capacidades tecnológicas de **blockchain** en muchos de los casos de uso mencionados arriba les dota de mejoras en trazabilidad, transparencia y seguridad, habilitando formas más rápidas y eficientes de hacer las cosas. Como ejemplos tenemos la aplicación a la gestión documental (p. ej. se elimina el uso de papel en gestión de albaranes, certificados oficiales, contratos, etc.), mejoras en la logística con completa trazabilidad de alimentos o medicamentos, en cadenas de fabricación y

suministro de todo tipo de bienes, etc., impulsando así la economía circular.

Por otra parte también buscamos formas innovadoras de usar los datos para ayudar en el desarrollo de la sociedad, ha desarrollado varios proyectos en esta materia:

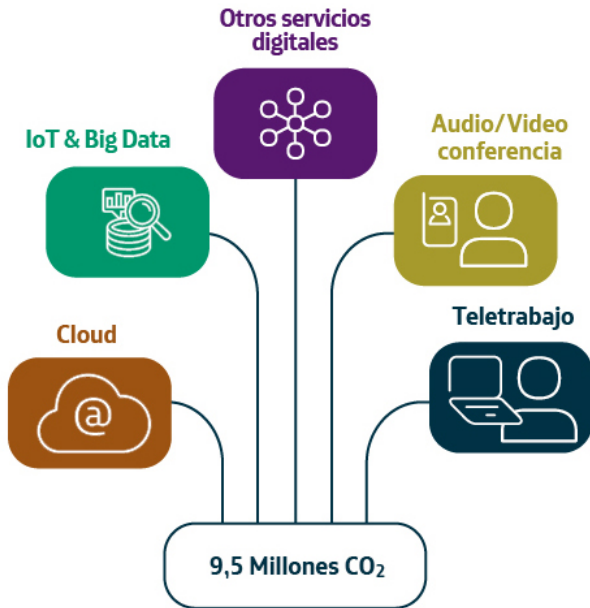
- **Predicción y análisis de alta granularidad de la contaminación atmosférica en ciudades:** el uso de *Big Data* sobre datos de movilidad generados por la red móvil es un instrumento que muestra un gran potencial y complementariedad con los sensores que miden la calidad del aire o el tráfico. Con técnicas de Inteligencia Artificial permite predecir incluso los niveles de contaminación futuros. De esta forma se da herramientas a las autoridades para preparar planes de contingencia. Este proyecto se ha pilotado en ciudades como Madrid (España). En 2020, además, se ha diseñado una plataforma y una herramienta capaz de medir contaminación en movilidad mediante una estación de medida portátil en vehículos, lo que permite un diagnóstico mucho más preciso, a nivel de calle, sobre cuáles son los focos de contaminación más problemáticos.
- **Uso del Big Data** para la reducción de emisiones en el sector ganadero: Telefónica y la Organización de Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) colaboran en el proyecto 'Ganadería climáticamente inteligente' en Ecuador. Su objetivo es el de proporcionar información y formación a pequeños y medianos ganaderos sobre la manera de mejorar la sostenibilidad de las explotaciones.

2.12.2. Resultados 2020

Las emisiones evitadas en 2020 gracias a las eficiencias generadas por nuestros productos y servicios en clientes superaron los 9,5 millones de toneladas de CO₂. Esta cifra supone triplicar las emisiones evitadas del año anterior, gracias a la alta penetración de la digitalización durante la crisis del COVID-19. El resultado para los cuatro principales mercados: 8,1 millones tCO₂.

El carbono ahorrado equivale a plantar un bosque de 158 millones de árboles y demuestra la capacidad de las nuevas tecnologías para acelerar la transformación de la economía hacia un modelo más sostenible.

Emisiones evitadas en cliente por la digitalización



Este aumento exponencial de las emisiones evitadas, se debe al aumento de la venta de nuestros servicios con beneficio ambiental, incrementada especialmente por la crisis sanitaria del COVID que está afectando a todo el mundo y ha supuesto confinamientos en la mayoría de los países en los que operamos.

En este contexto la conectividad y las soluciones digitales han sido clave para proporcionar alternativas a la paralización total de la economía y permitir el trabajo en remoto de las administraciones públicas, empresas, universidades y, por supuesto, la vida de los ciudadanos.

Esto ha hecho que en 2020 la digitalización de las empresas haya dado un salto de tres o cuatro años. Las cifras de teletrabajo aumentaron exponencialmente durante los meses de confinamiento. Y los últimos estudios al respecto revelan que es una tendencia que permanecerá en el tiempo ya que se se prevé que el porcentaje de población que teletrabaje de forma permanente, una vez superada la pandemia, sea de entre el 20 y el 30%, según *Global Workplace Analytics*.

2.13. Anexo

2.13.1. Grupos de interés de Telefónica

GRI 102-40, 102-42

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

- Cientes:** clientes de todas nuestras marcas comerciales, tanto residencial como empresas, así como todos los organismos que representan a los clientes.
- Empleados:** empleados propios, en activo y exempleados, asociaciones y sindicatos que representan los intereses de los trabajadores.
- Socios estratégicos y proveedores:** empresas clave para el desarrollo y prestación de nuestros servicios, así como las empresas proveedoras y los organismos y asociaciones que representan intereses de la cadena de suministro.
- Accionistas y analistas:** compañías que invierten en Telefónica y/o analizan la rentabilidad sostenible de la misma.
- Entidades gubernamentales y reguladores:** organizaciones locales, nacionales e internacionales.
- Líderes de opinión, medios y servicios de comunicación:** *influencers*, prensa, agencias de comunicación y marca y publicidad.
- Sociedad (incluye comunidades, ONG, organizaciones orientadas a promover la sostenibilidad, asociaciones empresariales y de asesoría):** comunidades afectadas tanto a nivel local como nacional y regional, así como colectivos especiales, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), empresas, *think tanks*, escuelas de negocio y universidades.

2.13.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés GRI 102-43

TIPO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	MUESTRA
Informar / Dar a conocer	Principalmente comunicación unidireccional de la Compañía a nuestros grupos de interés sobre las prácticas o nuevos desarrollos que pueden impactarlos. Compartir información puede influenciar a las partes interesadas, crear confianza y demostrar transparencia y disposición a contratar.	Mantenerles puntualmente y periódicamente informados: boletines, cartas, boletines informativos, informes, presentaciones, discursos, vídeos, informes, entrevistas, jornadas de puertas abiertas...	Transparencia.
Consultar	Telefónica pregunta por la perspectiva de sus grupos de interés para identificación de tendencias, evaluación de impacto, identificación de riesgos y toma de decisiones. El flujo principal de información es en una sola dirección, aunque ha dado lugar en muchas ocasiones a conversaciones más en profundidad.	Medir y evaluar: encuestas, <i>focus groups</i> , evaluaciones, audiencias públicas, talleres, foros de debate, líneas directas.	Transparencia y escucha: pone en valor los comentarios y puntos de vista de los grupos de interés.
Participar/Dialogar	Una conversación bidireccional y/o multipartita en la que los grupos de interés juegan un papel más importante en la toma de decisiones. Las conclusiones se implementan y/o escalan dentro de la Compañía.	Debate en profundidad: Consejo Asesor, grupos de trabajo asentados, entrevistas, trabajos de investigación y análisis.	Transparencia. Escucha. Colaboración. Debate en torno a un propósito común.
Colaborar	Colaboración entre dos o más partes en un área mutua de interés. La Compañía y las partes interesadas logran sinergias y reducir los riesgos combinando recursos y áreas de especialización.	Colaboración activa: establecimientos de comités conjuntos, proyectos en conjunto con partes interesadas, alianzas, negociación colectiva.	Transparencia. Escucha. Compromiso. Relación positiva en base a un propósito común.
Empoderar/ Involucrar	Las partes interesadas tienen posibilidad el medio formal para influir en el gobierno corporativo y toma de decisiones del Grupo.	Compartir responsabilidades: representación de partes interesadas en la Junta Directiva, canal específico de denuncia de incumplimiento de las políticas, existencia de garantías.	<i>Engagement</i> efectivo: compartir propósito y responsabilidades.

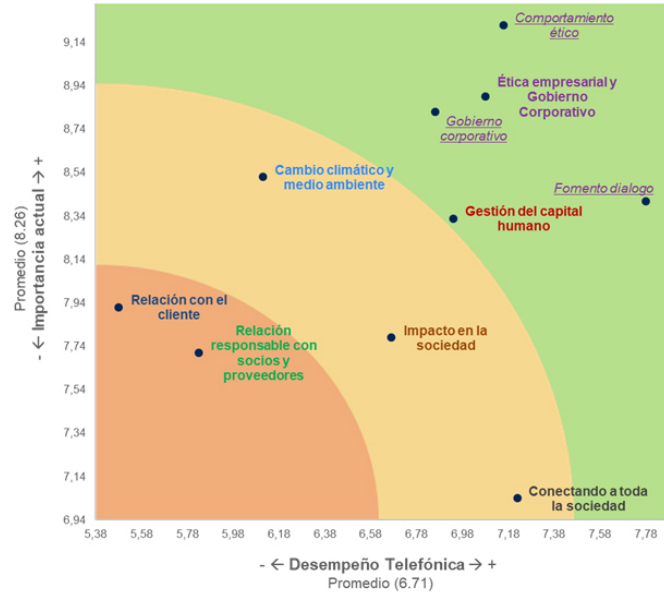
2.13.3. Matrices de materialidad - Visión por grupos de interés GRI 102-44

Matriz de materialidad: Accionistas y analistas



Accionistas y Analistas (n=9; peso=14%)

- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomente el diálogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología

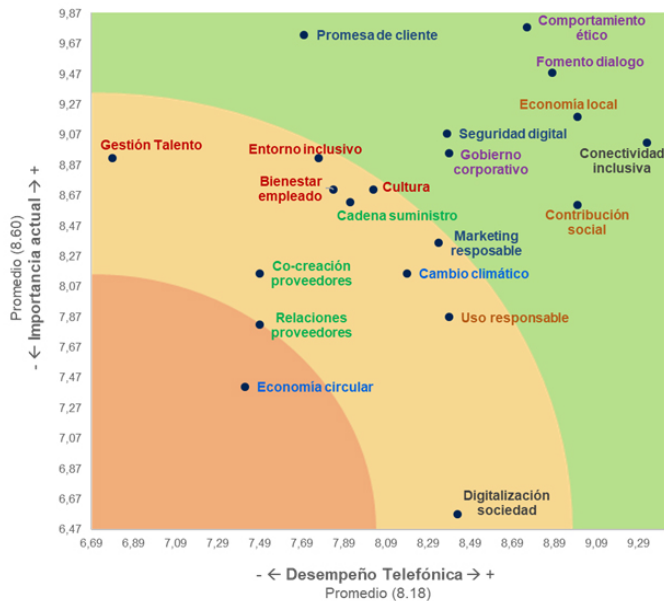


Matriz de materialidad: Top Executives



Top Executives (n=25; peso=13%)

- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomente el diálogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología

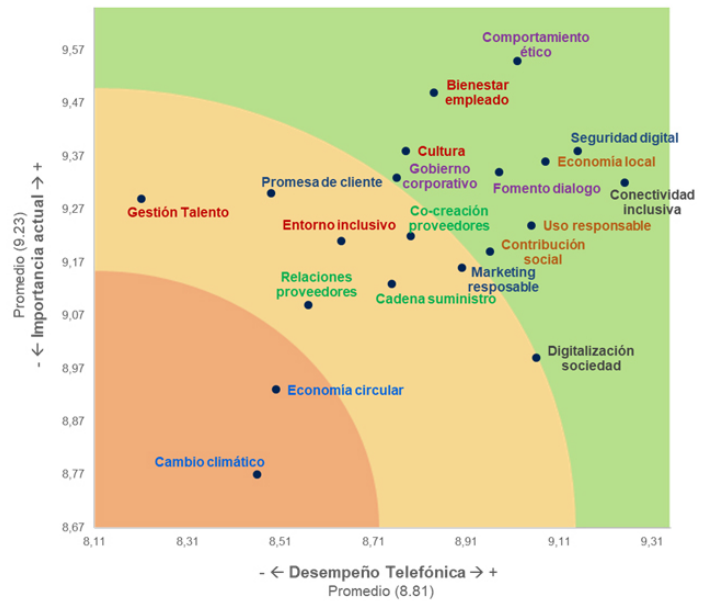


Matriz de materialidad: Empleados



Empleados
(n=1,396; peso=9%)

- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomento el dialogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología

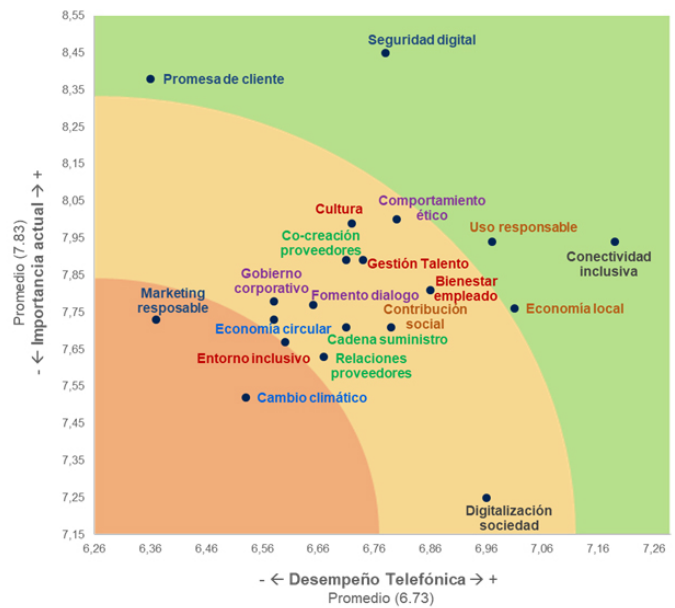


Matriz de materialidad: Clientes B2C



Clientes Particulares - B2C
(n=914; peso=18%)

- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomento el dialogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología

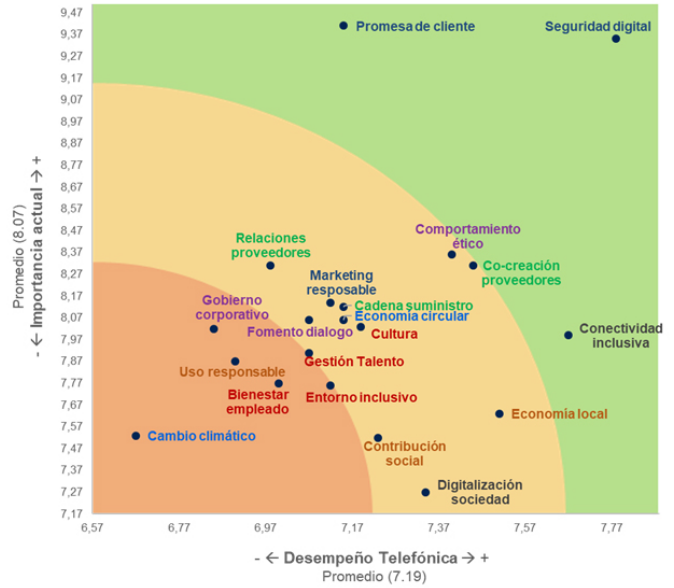


Matriz de materialidad: Clientes B2B



Clientes Empresas - B2B (n=158; peso=9%)

- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomente el diálogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología

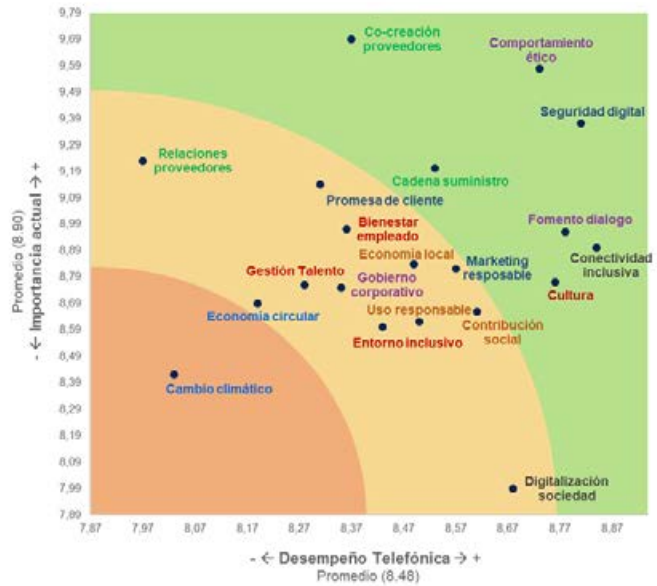


Matriz de materialidad: Socios y Proveedores



Socios estratégicos y Proveedores (n=121; peso=8%)

- Relación con el cliente**
 - Promesa de Cliente
 - Marketing responsable y sostenible
 - Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales
- Gestión del capital humano**
 - Gestión adecuada del talento y diversidad
 - Bienestar del empleado
 - Entorno inclusivo
 - Cultura
- Relación responsable con socios y proveedores**
 - Relaciones éticas y justas con proveedores
 - Gestión responsable en toda la cadena de suministro
 - Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores
- Ética empresarial y Gobierno Corporativo**
 - Comportamiento ético y responsable
 - Gobierno corporativo
 - Fomente el diálogo con grupos de interés
- Conectando a toda la sociedad**
 - Conectividad fiable e inclusiva
 - Agente clave en la transición digital de la sociedad
- Cambio climático y medio ambiente**
 - Cambio climático
 - Economía circular
- Impacto en la sociedad**
 - Contribución a la economía local
 - Contribución social
 - Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad: Regulador y Gobierno



Regulador y entidades Gubernamentales (n=8; peso=12%)



Relación con el cliente

- Promesa de Cliente
- Marketing responsable y sostenible
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales



Gestión del capital humano

- Gestión adecuada del talento y diversidad
- Bienestar del empleado
- Entorno inclusivo
- Cultura



Relación responsable con socios y proveedores

- Relaciones éticas y justas con proveedores
- Gestión responsable en toda la cadena de suministro
- Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores



Ética empresarial y Gobierno Corporativo

- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomento el diálogo con grupos de interés



Conectando a toda la sociedad

- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad



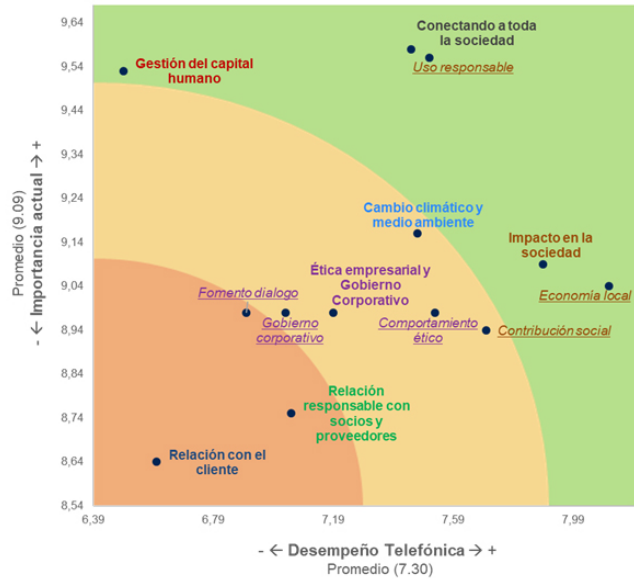
Cambio climático y medio ambiente

- Cambio climático
- Economía circular



Impacto en la sociedad

- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología



Matriz de materialidad: Sociedad



Sociedad (n=58; peso=9%)



Relación con el cliente

- Promesa de Cliente
- Marketing responsable y sostenible
- Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales



Gestión del capital humano

- Gestión adecuada del talento y diversidad
- Bienestar del empleado
- Entorno inclusivo
- Cultura



Relación responsable con socios y proveedores

- Relaciones éticas y justas con proveedores
- Gestión responsable en toda la cadena de suministro
- Desarrolle relaciones de co-creación con proveedores



Ética empresarial y Gobierno Corporativo

- Comportamiento ético y responsable
- Gobierno corporativo
- Fomento el diálogo con grupos de interés



Conectando a toda la sociedad

- Conectividad fiable e inclusiva
- Agente clave en la transición digital de la sociedad



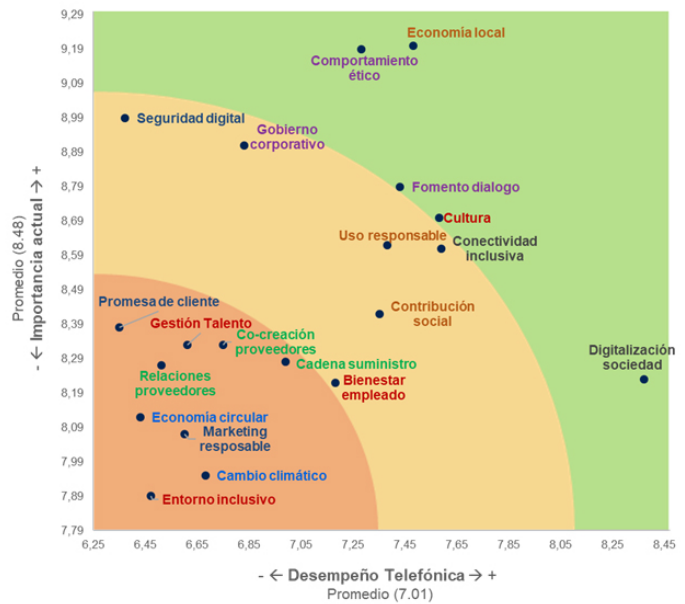
Cambio climático y medio ambiente

- Cambio climático
- Economía circular



Impacto en la sociedad

- Contribución a la economía local
- Contribución social
- Uso responsable de la tecnología



2.13.4. Asuntos materiales analizados GRI 103, 102-47

Relación con el cliente	Experiencia cliente	<p>Tenga un servicio ajustado a necesidades de sus clientes, de buena calidad y con un precio adecuado.</p> <p>Facturas claras.</p> <p>Disponga de canales de consulta que hagan la atención ágil y fácil.</p> <p>Solución rápida, eficaz y satisfactoria de las incidencias.</p> <p>Mismo servicio y atención en todos los canales (que pueda hacer gestiones, solucionar problemas a través de cualquier canal).</p> <p>Redes rápidas, buena cobertura y ancho de banda suficiente para los requerimientos de la sociedad actual...).</p> <p>Cercana al cliente.</p>
	Productos y Servicios Éticos y Sostenibles	<p>Incluya criterios éticos y responsables en el desarrollo de sus productos y servicios.</p> <p>Que sus productos y servicios ayuden a sus clientes a aumentar su eficiencia energética y sostenibilidad.</p> <p>Se preocupe de que sus productos y servicios sean accesibles para todos (por ejemplo, personas con discapacidad, mayores).</p> <p>Realice una publicidad responsable e inclusiva.</p>
Gestión del capital humano	Ciberseguridad, privacidad y protección de datos personales	<p>Ciberseguridad y protección de datos personales (crear un entorno digital seguro, llevar a cabo estrategias que minimicen y gestionen riesgos).</p> <p>Garanticen la privacidad y buen uso de los datos de sus clientes en un entorno digital.</p>
	Gestión adecuada del talento	<p>Desarrolle a sus empleados para adaptarlos al nuevo entorno digital (ponga herramientas digitales a disposición de los empleados para que mejoren su productividad, desarrollen las habilidades adecuadas que pide el mercado hoy, etc.).</p> <p>Tenga presente el envejecimiento poblacional y su efecto en la empresa (por ejemplo, medidas para tratar a los empleados de >50 años).</p> <p>Se preocupe por la adquisición, retención y desarrollo de talento.</p> <p>Tenga esquemas de remuneración justos y atractivos.</p>
	Bienestar de los empleados	<p>Ofrezca nuevas formas más flexibles de trabajo para sus empleados facilitando la conciliación familiar (flexibilidad, teletrabajo, desconexión digital fuera de la oficina...).</p> <p>Se preocupe por la salud y el bienestar de sus empleados.</p>
	Entorno inclusivo	<p>Promueva la igualdad de género.</p> <p>Impulse la creación de un entorno de trabajo atractivo y valioso para todos.</p> <p>Promueva la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.</p> <p>Facilite la libertad de asociación y la participación de los empleados.</p> <p>Actúe para prevenir y eliminar el acoso laboral.</p> <p>Disponga de canales de denuncia accesibles y anónimos.</p>
	Cultura	<p>Que sus comportamientos internos, procesos y objetivos estén alineados con una conducta ética, respetuosa con el medioambiente y responsable con nuestros empleados, clientes y sociedad en general.</p>

Relación responsable con socios y proveedores	Relaciones éticas y justas con proveedores	<p>Que tenga términos y condiciones de pago que faciliten la sostenibilidad económica de sus proveedores.</p> <p>Desarrollo de proveedores locales, en especial pymes y compras locales.</p>
	Gestión responsable de la cadena de suministro	<p>Cree alianzas con sus proveedores para abordar retos sociales y medioambientales.</p> <p>Trabaje con proveedores que cumplan los estándares sociolaborales, incluyendo condiciones de seguridad y salud, jornada laboral y remuneración decente.</p> <p>Tenga implementados estándares de ética, medioambiente y derechos humanos en los procesos de compra (ética, anticorrupción, medioambientales, etc.).</p> <p>Trabaje con proveedores que tengan en cuenta el cambio climático y reduzcan sus propias emisiones.</p> <p>Trabaje con proveedores que no usen minerales de zonas en conflicto.</p> <p>Promueva e incentive trabajar con proveedores sociales (centros especiales de empleo: discapacidad, riesgo de exclusión, etc.).</p>
	Co-creación con proveedores	Desarrolle relaciones de colaboración y co-creación de soluciones innovadoras con proveedores.
Ética empresarial y gobierno corporativo	Comportamiento ético y responsable	<p>Cumpla con prácticas de negocio ético y responsable, incluyendo medidas contra la corrupción y el soborno, presión responsable a grupos de interés (<i>lobbying</i>) y prácticas anticompetitivas.</p> <p>Promueva el respeto y la promoción de los derechos humanos fundamentales entre todos los grupos de interés (incluyendo libertad de expresión, nuevos derechos digitales y uso ético de la Inteligencia Artificial...).</p> <p>Cumpla la legislación vigente y las políticas y normativas internas de la Compañía.</p> <p>Tenga iniciativas para promover sostenibilidad financiera de la empresa a largo plazo (inversión responsable, gestión adecuada de riesgos, asignación responsable de capital, política de dividendos estable...).</p>
	Gobierno Corporativo	<p>El Consejo de Administración sea independiente y transparente en su gestión, con una capacitación adecuada y una remuneración justa.</p> <p>Transparencia y veracidad de la información, adecuada y accesible para todos los grupos de interés.</p> <p>Tenga una relación transparente y equilibrada con el Gobierno/Administración.</p> <p>Diversidad en la composición del Consejo de Administración.</p> <p>Ofrezca información veraz y completa de sus acciones sociales y medioambientales.</p>
	Fomento diálogo con grupos de interés	<p>Tenga los canales adecuados de consulta y reclamaciones.</p> <p>Fomente el diálogo y la relación con grupos de interés para hacerles partícipes de la gestión (acciones orientadas para implicar a los principales agentes en nuestra gestión diaria, incluyendo alianzas, relaciones con medios, instituciones, entidades, inversores).</p>
Conectando a toda la sociedad	Conectividad inclusiva	<p>Asegure la estabilidad de la red y fiabilidad de los servicios (velocidad, conexión ...).</p> <p>Redes rápidas, buena cobertura y ancho de banda suficiente para los requerimientos de la sociedad actual...).</p> <p>Que tenga un plan de actuación para mantener las comunicaciones ante situaciones de emergencia (desastres naturales o incidentes graves).</p> <p>Haga los esfuerzos necesarios para desplegar su red llegando a todas las personas, incluso en lugares remotos.</p> <p>Tenga productos y servicios asequibles para todos, incluso para los que tienen menos recursos o en situaciones especiales.</p> <p>Se preocupe de que sus productos y servicios sean accesibles para todos (por ejemplo, personas con discapacidad, mayores).</p> <p>Incluye criterios éticos y responsables en el desarrollo de sus productos y servicios.</p>
	Agente clave en la digitalización de la sociedad	Se preocupe de concienciar y formar a todos los colectivos para que puedan hacer uso de las nuevas tecnologías.

Cambio climático y medioambiente	Cambio climático	<p>Reduzca sus emisiones de carbono para reducir su impacto en el planeta.</p> <p>Contribuya a luchar contra el cambio climático.</p> <p>Sea eficiente consumo de energía y use energías limpias (Energías renovables y eficiencia energética).</p> <p>Que sus productos y servicios ayuden a sus clientes a aumentar su eficiencia energética y sostenibilidad.</p> <p>Tenga en cuenta el impacto medioambiental en el despliegue su red (reciclado de la vieja infraestructura, poner redes más eficientes y con menos emisiones).</p> <p>Utilice financiación verde para financiar sus proyectos.</p>	
	Economía circular	<p>Haga una gestión y tratamiento de residuos de equipos eléctricos y electrónicos.</p> <p>Tenga una estrategia de economía circular: diseño ecológico, optimización en el uso de recursos (incluyendo agua y plásticos) y reutilización y reciclaje.</p>	
	Contribución a la economía local	<p>Aplique la transparencia fiscal y pague los impuestos que le corresponden.</p> <p>Promueva alianzas locales para el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en la comunidad (con otras empresas, instituciones locales, etc.).</p> <p>Promueva oportunidades para contribuir al desarrollo económico de la comunidad (empleo local, proveedores locales, impuestos locales etc.).</p> <p>Esté comprometida con la protección del empleo.</p>	
		Contribución social	<p>Tenga una estrategia de inversión y participación en la comunidad responsable, justa y ética.</p> <p>Contribuya a causas sociales.</p> <p>Tenga en consideración los posibles efectos de los campos electromagnéticos en la salud.</p> <p>Invierta en investigación, desarrollo e innovación para el desarrollo sostenible de la sociedad.</p>
		Uso responsable de tecnología	<p>Promueva el uso responsable de la tecnología, concienciando a la población sobre las ventajas y los peligros del uso de la tecnología.</p> <p>Proteja a los menores mal del uso de la tecnología, estableciendo los controles necesarios y concienciando sobre las ventajas y los peligros del uso de la tecnología.</p> <p>Promueva un contenido audiovisual ético.</p>

2.13.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera GRI 102-10, 102-45, 102-48, 102-49

El origen de la información que comprende la información no financiera

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

Información económica y financiera

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

Innovación

Se consolida a través de las áreas corporativas de Innovación, tanto en la parte de I+D como en la innovación abierta. Las fuentes de los datos de estos capítulos proceden de los sistemas de compras y son consolidados sin aplicar ningún criterio de proporcionalidad.

Clientes

Procede de los sistemas de control de gestión de Telefónica S.A. y de las operaciones en los países. El número de accesos

totales de la Compañía no tiene por qué coincidir con la suma parcial de los mismos, país a país, ya que, con criterios de homogeneización, el área de Control de Gestión Corporativa estandariza algunos criterios de contabilización de accesos.

Empleados

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

Medioambiente y cambio climático

La información llega de las áreas de Medioambiente y Operaciones globales y de cada país a través de cuestionarios *online* y otros soportes informáticos. Los datos de medioambiente y energía se consolidan por suma simple y, en el caso de cambio climático, se calculan multiplicando el dato de actividad por el factor de emisión agregando a posteriori por suma simple. Las fuentes de los factores de emisiones son de reconocido prestigio (GHG Protocol, DEFRA, Ministerios...) y han sido validadas por una entidad tercera independiente (AENOR).

Los datos históricos de medioambiente y cambio climático se reportan sin Centroamérica, teniendo por tanto el mismo perímetro que la información de 2020. Adicionalmente, para garantizar la comparabilidad con la información reportada en

informes anteriores se ha incorporado una tabla que integra los principales KPIs medioambientales incorporando Centroamérica para el ejercicio .

Proveedores

Proviene del sistema de adjudicación de contratos a través de las áreas de Compras. La consolidación de la información se realiza sin aplicar ningún criterio como factor de proporcionalidad y se presenta desglosada por países. El capítulo destinado a ellos incluye todo el perímetro económico del Grupo Telefónica. Es importante destacar la diferencia entre los datos de aprovisionamientos en las cuentas consolidadas de los estados financieros (de acuerdo con el criterio de devengo y el perímetro de consolidación contable del Grupo Telefónica) y el criterio de compras adjudicadas utilizado en distintos apartados de este Informe, que se refiere a las compras que son aprobadas en el período, independientemente de su criterio de contabilización y periodificación como gasto.

Otra Información

El listado de las principales sociedades que conforman el Grupo Telefónica, su denominación, objeto social principal, país, capital social, porcentaje de participación efectiva del Grupo y la sociedad o sociedades a través de las cuales se obtiene la participación del Grupo pueden consultarse en el Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2020.

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

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

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

Este Estado de Información No Financiera forma parte del Informe de Gestión de Telefónica 2020 y recoge los avances producidos en el año en la Compañía y en su cadena de valor en materia económica, social y ambiental, así como su posicionamiento estratégico, de desarrollo y de mercado que permitan al lector entender mejor la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio y su materialidad, su capacidad de generar valor en los capitales que lo conforman, y la interacción con los grupos de interés con que se relaciona.

Dicho estado ha sido evaluado y aprobado en Consejo de Administración ya que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de Telefónica 2020.

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

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

- Siguiendo las recomendaciones del IIRC (International Integrated Reporting Council) y de conformidad con los Estándares GRI (opción Exhaustiva). (Ver Tabla 2.13.11)
- De acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio; al texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio y a la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Tanto el cumplimiento de la Ley como la opción GRI han sido posteriormente sometidas a la verificación externa por parte de PwC. (Ver Tabla 2.13.11)
- Siguiendo el estándar SASB (Sustainability Accounting Standards Board) Telecommunication Services Sustainable Industry Classification System® (SICS®) TC-TL. (ver tabla 2.13.12)
- El reporte medioambiental sigue las recomendaciones marcadas por la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). (ver apartado 2.13.10)
- Asimismo, la revisión del EINF llevada a cabo por PwC se ha desarrollado bajo los principios definidos por la Norma AA1000AS, unos valores que buscan "garantizar la calidad del Informe de Sostenibilidad de la organización y de los procesos, sistemas y competencias que sirven de base para su ejecución por parte de toda la organización".

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

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

2.13.6.1. Principios para la elaboración del Informe

Inclusión de los grupos de interés

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

Contexto de sostenibilidad

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

Materialidad

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

doble perspectiva: la relevancia para nuestros grupos de interés y el impacto en las comunidades.

Exhaustividad

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

Impacto

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

2.13.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas GRI 103, 406-1

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

		Principios	Capítulo del informe
Derechos humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	2.7. Derechos Humanos
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	2.7. Derechos Humanos
Estándares laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	2.5.8. Diálogo social
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	2.7. Derechos Humanos
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	2.7. Derechos Humanos
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	2.5. Capital Humano
Medioambiente	Principio 7	Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.	2.9. Responsabilidad con el medioambiente 2.10. Energía y cambio climático 2.11. Economía circular
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	2.10. Energía y cambio climático 2.11. Economía circular 2.12. Digitalización y servicios Eco Smart
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	2.12. Digitalización y servicios Eco Smart
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	2.2. Ética y Cumplimiento

2.13.8. Analistas y rankings

DJSI



Miembro del DJSI Europa, 79 puntos sobre 100

FTSE4Good



FTSE4Good

Incluido, 4,3 puntos sobre 5

Carbon Disclosure Leadership



A

CDP-Supplier Engagement Leader



A

MSCI Global Sustainability Index Series



ESG Rating A

Euronext Vigeo-Eiris Europe 120



Incluido

Vigeo-Eiris











ESG Performance 63/100

Bloomberg gender-equality index



Incluido

Ranking Digital Rights		1ª posición del sector telecomunicaciones
Ecovadis		CSR Rating 71/100 (2019)
Digital Inclusion Benchmark (DIB)		1ª posición a nivel europeo, 2ª posición del ranking mundial
Sustainalytics Rank		95 sobre 100
S&P Global ESG Rank		84 sobre 100
Fortune 500		3ª operadora más admirada del mundo. 2ª europea
Refinitiv		Rating A, 84/100 Diversidad e inclusión: Incluidos en el Top25 del mundo
Diversity Leaders		Incluido

2.13.9. Colaboración con otras asociaciones

GRI 102-13

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

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

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

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

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

Asociación Española para las Relaciones con Inversores, tiene como objetivo la promoción de las relaciones con inversores de las compañías cotizadas en bolsa.

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

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

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

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

Black British Network, comunidad de personas y empresas que trabajan por acabar con la desigualdad social de las personas de minorías étnicas.

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

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

Business in the Community, organización que promueve la responsabilidad empresarial en el Reino Unido. En particular, Telefónica es firmante del *Race at Work Charter*.

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

CEOE, institución representativa de los empresarios españoles.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ETNO, asociación que engloba a los principales operadores europeos.

ETSI, Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO), organismo especializado de la ONU que dirige las actividades internacionales encaminadas a erradicar el hambre. También es fuente de conocimiento e información y ayuda a los países en vías de desarrollo y transición a modernizar y mejorar sus actividades agrícolas, forestales y pesqueras con el fin de asegurar una buena nutrición para todos.

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

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

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

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

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

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

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

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

Girls Talk London, organización que busca acabar con la infrarrepresentación de mujeres en el mundo laboral, en particular en las carreras de tipo STEM.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INvolve, entidad británica que aboga por nuevas formas de involucrar a las personas en las decisiones que tienen un impacto directo en la comunidad.

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

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

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

Observatorio Generación y Talento, órgano para la investigación, análisis y formación en materia de diversidad generacional y su impacto en la realidad socio-económico-laboral en las organizaciones.

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

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

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

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

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

Ranking Digital Rights, una iniciativa sin ánimo de lucro que evalúa la transparencia y el compromiso de las empresas

tecnológicas y de comunicaciones en materia de privacidad y libertad de expresión.

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

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

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

Red Peruana contra la Pornografía Infantil (RCPI) está formada para luchar contra la explotación sexual infantil, especialmente en el ámbito de Internet.

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

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

SaferNet Brasil es una asociación civil de derecho privado, con actividades nacionales, sin fines de lucro o económicas, sin vínculos políticos, religiosos o raciales con el objetivo de combatir la pornografía infantil en Internet brasileño.

Science Based Target initiative es una iniciativa para ayudar al mundo empresarial a establecerse objetivos de emisiones ambiciosos (1.5°) y conforme a la ciencia. Forman parte de ella CDP, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF).

SheTransformsIT, entidad comprometida con mejorar las perspectivas de carrera de las mujeres en entornos digitales.

Spainsif, asociación sin ánimo de lucro constituida por todo tipo de entidades interesadas en la promoción de la actividad económica sostenible.

Stonewall, entidad defensora de los derechos de las personas LGBT+ en Reino Unido.

Tech Talent Charter, organización de empresas comprometidas con la diversidad en entornos tecnológicos.

Telecommunications Industry Dialogue, organización que aglutina a operadoras para fomentar la libertad de expresión y el respeto a la privacidad en el sector de las telecomunicaciones.

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

UNICEF, agencia de la ONU que trabaja para defender los derechos de la infancia.

Women in a Legal World quiere crear una red de colaboración para incrementar la presencia de la mujer en la dirección de los medios, comités, instituciones, etc.

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

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

GOBERNANZA

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

Recomendaciones	Referencias
a) Supervisión del Consejo sobre los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.1.1 Gobernanza de Sostenibilidad: página 75-76 2.9.1 Responsabilidad con el medio ambiente. Gobernanza: página 216 2.10.1 Gobernanza del Cambio Climático: página 219-220 3.1.5. Gobierno de la Gestión de Riesgos: páginas 289-290 4.1.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo y Consejo de Administración: páginas 312 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Comisión de Sostenibilidad y Calidad páginas 359-361 CDP respuestas: C1.1, C1.1a, C1.1b, C1.2, C1.2a
b) Describa el rol de la Dirección en analizar y evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.1.1 Gobernanza de la Sostenibilidad: página 75-76 2.5.4 Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva página 134-135 2.9.1 Responsabilidad con el medio ambiente. Gobernanza.. Página 216 2.10.1 Gobernanza del Cambio Climático: página 219-220 3.1.5. Gobierno de la Gestión de Riesgos páginas 289-290 4.1.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo y Consejo de Administración: páginas 312 4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración. Comisión de Sostenibilidad y Calidad páginas 359-361 4.6.2 Remuneraciones. Lo que hacemos: páginas 367 CDP Climate Response 2019, respuestas C1.2, C1.2a

ESTRATEGIA

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

Recomendaciones	Referencias
a) Describa los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático identificadas por la organización en el corto, medio y largo plazo.	1.3 Materialidad páginas 11-15 1.4 Estrategia: páginas 16-17 2.6.2 Proveedores. Estrategia y gobernanza páginas 183-184 2.10.3 Riesgos y oportunidades del cambio climático páginas 221-222 3.1 Modelo de gestión de riesgos páginas 287-293 3.2 Mapa de riesgos: páginas 294-298 3.3 Factores de riesgos páginas 299-310 CDP Climate Response 2020, respuestas C2.1a, C2.1b, C2.2a, C2.3, C2.3a, C2.4, C2.4a, C3.1b, C3.1d,
b) Describa el impacto de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático en el negocio, la estrategia y la planificación financiera de la organización.	1.4 Estrategia páginas 16-17 2.6.2 Proveedores. Estrategia y gobernanza páginas 183-184 2.9.1 Responsabilidad con el medio ambiente (bono verde) página 216 2.10.6.3. Alcance 3 páginas 228-229 2.12 Digitalización y servicios Eco Smart páginas 237-240 CDP Climate Response 2020, respuestas C3.1e, C3.1f

c) Describa la resiliencia de la organización bajo distintos escenarios climáticos.	2.10.3 Riesgos y oportunidades del cambio climático páginas 221-222 2.10.4 Objetivos de Energía y Cambio Climático páginas 222-224 CDP Climate Response 2020, respuestas C2.3a, C2.4a, C3.1.d,
---	--

GESTIÓN DE RIESGOS

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

Recomendaciones	Referencias
a) Procesos para identificar y evaluar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.10.3 Riesgos y oportunidades del cambio climático páginas 221-222 3.1 Modelo de gestión de riesgos páginas 287-293 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 294-298 3.3 Factores de riesgos páginas 299-310 CDP Climate Response 2020, respuestas C2.2, C2.2a, C3.1b
b) Procesos para gestionar riesgos relacionados con el cambio climático.	2.10.3 Riesgos y oportunidades del cambio climático páginas 221-222 3.1 Modelo de gestión de riesgos páginas 287-293 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 294-298 3.3 Factores de riesgos páginas 299-310 CDP Climate Response 2020, respuestas C2.2, C2.2a, C3.1b
c) Integración de los procesos de identificación, evaluación y gestión de riesgos relacionados con el cambio climático.	2.10.3 Riesgos y oportunidades del cambio climático páginas 221-222 3.1 Modelo de gestión de riesgos páginas 287-293 3.2. Mapa de riesgos y perfil de riesgos: páginas 294-298 3.3 Factores de riesgos páginas 299-310 CDP Climate Response 2020, respuestas C2.2

MÉTRICAS Y OBJETIVOS

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

Recomendaciones	Referencias
a) Métricas usadas para evaluar riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático.	2.5.4 Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva página 134-135 2.9.6 Principales indicadores página 218 2.10 Energía y Cambio climático páginas 219-229 2.11 Economía circular. Ecoeficiencia interna: páginas 230-236 2.12. Digitalización y servicios Eco Smart páginas 237-241 4.6.2 Remuneraciones. Lo que hacemos: páginas 367 CDP respuestas C4.1a, C4.1b, C4.2a, C4.2b
b) Cálculo de las emisiones de GEI de Alcance 1, 2 y en su caso Alcance 3 y los riesgos relacionados.	2.10.4 Objetivos de Energía y Cambio Climático páginas 222-224 2.10.5 La energía en detalle páginas 224-227 2.10.6 Las Emisiones de CO2 en detalle páginas 227-229 CDP respuestas C5.1, C6.1, C6.2, C6.3, C6.5, C6.10, C7.1a, C7.2, C7.3a, C7.5, C7.6a, C7.9a
c) Objetivos usados para gestionar los riesgos y oportunidades climáticos y el desempeño sobre los objetivos.	2.9.5. Hitos 2020 y retos 2021 página 218 2.9.6 Principales indicadores página 218 2.10 Energía y Cambio climático páginas 219-229 2.11 Economía circular. Ecoeficiencia interna: páginas 230-236 2.12. Digitalización y servicios Eco Smart páginas 237-240 CDP respuestas C4.1a, C4.1b, C4.2a, C4.2b, C4.3b, C4.3c, C4.5a,

2.13.11. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI GRI 102-55

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio, entorno, organización y estructura.	102-1	Nombre de la Compañía.	Respuesta directa: Telefónica S.A.	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	1.5. Organización. 1.6. Principales magnitudes y presencia. 1.6.4. Nuestras marcas. 1.7. Modelo de creación de valor.	
	Mercados en los que opera.	102-3	Ubicación de la sede.	Respuesta directa: Madrid, España.	
		102-4	Ubicación de las operaciones.	1.6. Principales magnitudes y presencia. 1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible.	
		102-5	Propiedad y forma jurídica.	1.6. Principales magnitudes y presencia.	
		102-6	Mercados servidos.	1.6. Principales magnitudes y presencia. 1.8. Evolución de nuestros negocios.	
		102-7	Tamaño de la organización.	1.6. Principales magnitudes y presencia.	
Objetivos y estrategias.	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	1.2. Misión, Propósito, Valores. 1.4. Estrategia. 2.2. Ética y Cumplimiento.		
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto.		
Políticas y resultados de las mismas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos. 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	1.1. Contexto. 1.3.2. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. 1.5. Organización. 3. Riesgos.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
Principales Riesgos no Financieros	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	1.1. Contexto. 1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. 1.5. Organización. 3. Riesgos.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
		408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
Cuestiones medioambientales	Global Medio Ambiente 1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental).	103	Enfoque de gestión de cada ámbito.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		102-11	Principio o enfoque de precaución.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	2.6.3.1. Gestión de Riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir/ Paso 4. Auditorías a proveedores de riesgo / Resultado de auditorías.	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.6. Proveedores /2.6.3.1. Gestión de Riesgos. Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos ambientales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 2.907 proveedores con impactos ambientales negativos significativos — potenciales o reales—. 2.11.4. Proveedores en la Economía Circular.	
	Contaminación 1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente.	103	Enfoque de gestión de Emisiones// Biodiversidad.	2.9.Responsabilidad con el medioambiente. 2.9.4.1. Red Responsable y Biodiversidad. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.10.5. La energía en detalle. 2.10.6. Energía y Cambio Climático/Emisiones de CO ₂ .	
	2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	Respuesta directa: 42,07t.	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.		Este indicador no se considera relevante ya que las emisiones de este tipo de contaminantes no son significativas de nuestra actividad.
Economía circular y prevención y gestión de residuos					
	Economía circular.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		301-2	Insumos reciclados.	2.11.2. Economía circular / Ecoeficiencia interna.	Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefonía no están relacionados directamente con la fabricación de productos.
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.11.2.4 Reutilización de equipos electrónicos. 2.11.2.5. Residuos.	
	Residuos: medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	103	Enfoque de gestión de efluentes y residuos.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefonía es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales.	
		306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	2.9.6. Principales indicadores. 2.11.2.5. Economía circular / Ecoeficiencia interna/ Residuo.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		306-3	Derrames significativos.	<p>Respuesta directa: Durante 2020, se produjo un derrame considerado significativo. Se entiende como derrame significativo aquel que requiere una intervención de remediación posterior en la zona con un coste superior a los 10.000 euros.</p> <p>El derrame se ha producido en noviembre, en la Avenida de los Artesanos N°6 Tres Cantos (Madrid, España), con un volumen de 700 litros de gasóleo debido a una avería de la sonda de nivel del grupo de presión situado en la azotea del edificio. El vertido no se produjo sobre terreno, sino sobre la cubierta del edificio. El derrame se considera significativo por el coste asociado a la gestión de los residuos generados y no por el daño causado al medio ambiente, ya que según la normativa de la Comunidad Autónoma de Madrid, la cantidad vertida al sistema de saneamiento se considera como leve. Fueron implantadas todas las medidas de contención, limpieza y remediación necesarias.</p>	
		306-4	Transporte de residuos peligrosos.	<p>Respuesta directa: Telefónica no transporta, importa o exporta directamente residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla sus actividades.</p>	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	103	Enfoque de gestión de Efluentes y residuos.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que la actividad y los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de alimentos.
Uso sostenible de los recursos					
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-3	Extracción de agua.	<p>Respuesta Directa: El consumo de agua de Telefónica proviene de las redes de suministro municipal de los lugares donde operamos.</p>	
		303-5	Consumo de agua.	2.9.6. Principales indicadores. 2.11.2.1. Economía circular / Ecoeficiencia interna / Agua.	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	103	Enfoque de Gestión de Materiales.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.		Al ser una empresa de servicios, este indicador no es de aplicación. El consumo de materiales no se produce para la generación directa de productos sino para que la red de telecomunicaciones de la Compañía dé los servicios requeridos por nuestros clientes. Los procesos para reducir el consumo de materiales y la reutilización hacen que nuestra red sea más eficiente desde este punto de vista también. En nuestras actividades administrativas, el papel es el material más utilizado. Desde Telefonía se promueve su uso eficiente a través de la digitalización de procesos. En el capítulo de Medioambiente se ha incluido un mayor detalle sobre la gestión del consumo de papel por parte de Telefonía.
		301-2	Insumos reciclados.	2.11.2. Economía circular / Ecoeficiencia interna.	
		301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	2.11.2.4. Reutilización de equipos electrónicos. 2.11.2.5. Residuos.	
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	103	Enfoque de Gestión Energía.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		302-1	Consumo energético dentro de la organización.	2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle. Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefonía como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones propias 20.864.290 GJ (Dato 2019: 21.848.067 GJ).	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		302-2	Consumo energético fuera de la organización.	2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle. Respuesta directa: El consumo energético reportado incluye tanto el que se realiza en instalaciones de Telefónica como en instalaciones externas, por ejemplo de otros operadores o empresas de torres de telecomunicaciones. Consumo de energía en instalaciones de terceros: 3.845.130 GJ (Dato 2019 3.202.589 GJ).	
		302-3	Intensidad energética.	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle. Respuesta directa: 282 GJ/PB (Dato 2019: 415 GJ/PB. Se ha reducido la intensidad energética en un 32%).	
		302-4	Reducción del consumo energético.	2.10.5. Energía y Cambio Climático / Energía en detalle.	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.		Este indicador no se considera de aplicación puesto que los productos y servicios ofertados por Telefónica no están relacionados directamente con el consumo de energía de nuestros clientes. La naturaleza mayoritaria de los productos y servicios ofertados por Telefónica están relacionados con la conectividad móvil y fija, así como servicios digitales y de datos.
Cambio Climático					
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	103	Enfoque de gestión de Emisiones.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO ₂ en detalle. Respuesta directa: Emisiones biogénicas en 2020: 9.695 tCO ₂ e	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO ₂ en detalle.	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO ₂ en detalle.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	2.9.6. Principales indicadores. 2.10.6. Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO ₂ en detalle.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.10.5. La energía en detalle / Eficiencia energética. 2.10.6 Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO ₂ .	
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	103	Enfoque de gestión de emisiones.	2.9.2 Responsabilidad con el medioambiente / Materialidad. 2.9.4. Gestión Ambiental. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	2.10.5. La energía en detalle / Eficiencia energética. 2.10.6 Energía y Cambio Climático / Emisiones de CO ₂ .	
Protección de la biodiversidad					
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.9.Responsabilidad con el medioambiente. 2.9.4.1. Red Responsable y Biodiversidad. 2.10. Energía y Cambio Climático. 2.11. Economía circular.	
		306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	2.11.2. Economía circular / Ecoeficiencia Interna. Respuesta directa: Todo el vertido de agua en Telefonica es sanitario y se vierte a los sistemas de saneamiento municipales por lo que no se produce ninguna afección a cuerpos de agua o hábitats relacionados.	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	103	Enfoque de Gestión. Biodiversidad.	2.9.Responsabilidad con el medioambiente. 2.9.4.1. Red Responsable y Biodiversidad.	
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo				
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefonica.
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Respuesta directa: 71,4% de los presidentes y CEOs de los países son locales.	
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de diversidad.	
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefonica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	La información incluida en el Informe incluye solo empleados internos contratados por Telefónica.
		405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de plantilla.	
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	2.5.12. Principales indicadores / Despidos / Nuevas contrataciones / Rotación de personal.	
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	103	Enfoque de Empleo + Diversidad e Igualdad de oportunidades.	2.5.1. Diversidad e inclusión. 2.5.5. Brecha salarial y remuneraciones medias.	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	2.5.12. Principales indicadores / Brecha salarial.	
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	103	Enfoque de gestión de Diversidad e Igualdad.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	
		102-35	Gobernanza: Políticas de remuneración.	4.6.5. Política de remuneraciones de Telefónica aplicable en 2020. 4.6.6. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2020. 2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva.	
		102-36	Gobernanza: Procesos para determinar la remuneración.	4.6.5. Política de remuneraciones de Telefónica aplicable en 2020. 4.6.6. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2020. 2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva.	
		102-38	Gobernanza: Ratio de compensación total anual.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	La información incluida es la correspondiente al ratio de compensación del CEO de la Compañía. La información relativa a los diferentes países no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		102-39	Gobernanza: Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.		La información relativa a este indicador no se publica por motivos específicos de confidencialidad.
		202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	2.5.12. Principales indicadores / Remuneraciones.	
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Empleados con discapacidad.	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado.	2.5.1.3. Establecemos las bases para una estrategia exitosa. 2.5.12. Principales indicadores / Indicadores de diversidad.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
Organización del trabajo					
	Organización del tiempo de trabajo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral.	
	Número de horas de absentismo.	103	Enfoque de Gestión de Empleo (datos cuantitativos de absentismo).	2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral.	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	Enfoque de Gestión de Empleo.	2.5.7. Equilibrio de la vida personal y laboral.	
Salud y seguridad					
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.5.9.1. Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable. 2.5.9.1 Sistemas de gestión: prevención de incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	
		403-3	Servicios de salud en el trabajo.	2.5.9.4. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo.	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.5.9.2. Formación y representación de los empleados.	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	2.5.9.4. Cultura que vela por la salud mental y el bienestar completo.	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales.	2.5.9.3. Compromiso con nuestros proveedores.	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
		403-9	Lesiones por accidente laboral.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. 2.5.11. Indicadores de seguridad y salud laboral.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.
		403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	2.5.9. Gobernanza y estrategia de la seguridad, salud y bienestar en el trabajo. Respuesta directa: No se percibe una especial incidencia o riesgo a sufrir enfermedades relacionadas la actividad de la Compañía.	La información incluida en el informe recoge únicamente empleados internos contratados por Telefónica.

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
Relaciones sociales					
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	103	Enfoque de Gestión Relaciones trabajador empresa.	2.5.6. Diálogo social.	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. Paso 1. Estándares mínimos a cumplir. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	2.5.12. Principales indicadores / Acuerdos de negociación colectiva.	
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	2.5.6. Diálogo social. 2.5.9.2. Formación y representación de los empleados.	
Formación					
	Las políticas implementadas en el campo de la formación.	103	Enfoque de Gestión, Formación y enseñanza.	2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro.	
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro. 2.5.6. Diálogo social.	
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva.	Actualmente los sistemas de información de Telefonía no permiten desglosar la información relativa a las evaluaciones de desempeño por sexo ni categoría laboral. Estamos adaptando los sistemas para poder facilitar esta información.
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado.	2.5.2. Asegurando las capacidades para el futuro. 2.5.12. Principales Indicadores - Formación.	
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión de Diversidad e Igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.	
Igualdad					
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI	
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.		
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	Enfoque de Gestión Diversidad e igualdad de oportunidades + No discriminación.	2.5.1. Diversidad e inclusión.		
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	103	Enfoque de Gestión Evaluación de derechos humanos+ Libertad de asociación y negociación colectiva+ Trabajo infantil+ Trabajo forzoso u obligatorio.	2.6.3.1. Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.		
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.2. Ética y cumplimiento.		
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable. 2.2.3.6. Control interno.		
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.		
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	2.2.3.2. Formación. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.		
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.		
		406-1	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	
		407-1	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	2.5.6. Diálogo social. 2.6.3.1. Gestión de riesgos. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se ha producido ninguna operación en la que se vulneren los derechos de los trabajadores/proveedores a ejercer la libertad de asociación.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omissiones GRI
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	103	Enfoque de Gestión de No Discriminación.	2.1.1 Gobernanza de sostenibilidad. 2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable. 2.5.1. Diversidad e inclusión. 2.5.4. Cómo valorar el esfuerzo: política retributiva. 2.7.3. Asuntos prioritarios. 2.13.4. Asuntos materiales analizados. 2.13.7. Compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	2.2.3.3. Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia. 2.7.3. Asuntos prioritarios. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia. 2.7.3. Asuntos prioritarios. Respuesta directa: Durante el ejercicio 2020 no se han producido operaciones que corran un riesgo significativo de presentar trabajo infantil o forzoso.	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	2.1.1 Gobernanza de sostenibilidad. 2.2.3. Líneas de Acción.	
		102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	2.1.1 Gobernanza de sostenibilidad. 2.2.3. Líneas de Acción.	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	2.2.3.3 Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	2.2.3.6 Control Interno.	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.2.3.1 Cumplimiento. 2.2.3.2 Formación. 2.2.4.4 Presentación de informes por país 2.2.5 Hitos 2020 y retos 2021.	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	2.2.3.3 Mecanismos de reclamación y remedio: canal de denuncia y canal de Negocio Responsable.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	2.2.3.1 Cumplimiento.	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	103	Enfoque de Gestión Anticorrupción.	<p>Respuesta Directa: La contribución de Telefonía a Fundación Telefonía durante el ejercicio 2020, ha sido de 57 millones de euros en efectivo. De ellos, 1 millón proviene del compromiso irrevocable de aportaciones que se firmó en 2015 y 56 millones son nuevas aprobaciones que se han registrado como gasto del ejercicio 2020. Las aportaciones en especie incluyen la cesión del derecho de usufructo temporal y gratuito en favor de Fundación Telefonía sobre el Espacio Escuela 42 y la donación en especie de distintos bienes y derechos por valor de 0,95 millones de euros. Durante el ejercicio 2019 se realizaron pagos en efectivo por importe de 47,5 millones de euros y aportaciones en especie por un valor de 0,2 millones de euros.</p> <p>Atam es la asociación de Telefonía cuyo objetivo es apoyar a las personas con discapacidad. Se trata de una organización de apoyo mutuo y colaborativa. Es una entidad constituida hace más de 40 años, sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública. Se configura como un Sistema de Protección Social ante situaciones de discapacidad y/o dependencia. La aportación realizada por Telefonía en 2020 ha sido de 7,08 millones de euros. En los años 2018 y 2019 fue de 7,48 millones de euros en cada ejercicio.</p>	
Sociedad	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	103	Enfoque de Gestión Comunidades locales + impactos económicos indirectos.	2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS.	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS.		
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.		
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	2.8.3.1. Ayudar a la sociedad a prosperar.		
		411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	2.7. Derechos humanos.		
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.8. Contribución a las comunidades: Impactos y ODS		
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos —reales y potenciales— en las comunidades locales.	2.7. Derechos humanos.		
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con éstos.	103	Enfoque de Gestión de Comunidades Locales.	2.7.3.3. Despliegue de red. 2.7.7. Relación con comunidades. Campos electromagnéticos.	
	102-43		Enfoques para la participación de los grupos de interés.	1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés. 2.13.1. Grupos de interés de Telefónica. 2.13.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.		
	413-1		Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	2.7. Derechos humanos.		
	Las acciones de asociación o patrocinio.		102-12	Iniciativas externas.	2.13.6. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF).	
		102-13	Afiliación a asociaciones.	2.13.9. Colaboración con otras asociaciones.		
	Subcontratación y proveedores					
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	102-9	Cadena de suministro.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.6.3.2 <i>Engagement</i> con proveedores.		
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	2.13.5. Estructura y perímetro de la sección de información no financiera.		
		103	Enfoque de evaluación ambiental de proveedores + evaluación social de proveedores+ prácticas de adquisición.	2.6.3.1 Gestión de riesgos.		

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		308-1	Evaluación ambiental de proveedores.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	1.6.3. Avanzando hacia un mundo más sostenible. 2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.3.1 Gestión de riesgos. 2.8.3.1 Ayudar a la sociedad a prosperar.	
		414-1	Evaluación social de proveedores.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	103	Enfoque de gestión prácticas de adquisición.	2.6.1. Proveedores: Introducción. 2.6.2. Estrategia y Gobernanza. 2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
		414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	2.6.3.1 Gestión de riesgos.	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	2.6. Proveedores/2.6.3.1. Gestión de Riesgos Si focalizamos nuestro análisis de riesgo centrándonos únicamente en la evaluación de impactos específicos sociales, dado el producto o servicio que nos suministran, contamos con 1.941 proveedores con impactos sociales negativos significativos —potenciales reales—.	
	Consumidores				
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	103	Enfoque de Gestión Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	1.10.1.2. Innovación en <i>Cognitive Marketing</i> . 2.3.2. Responsabilidad con el Cliente: Nuestro enfoque y desempeño. 2.3.4. Medidas para la salud y la seguridad de los clientes. 2.4.2. Privacidad. 2.7.3.4. Menores. 2.7.7. Relación con comunidades. Campos electromagnéticos.	
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	2.3.4. Medidas para la salud y la seguridad de los clientes.	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	103	Enfoque de Gestión. Seguridad y Salud en clientes + Marketing y etiquetado + Privacidad del cliente.	2.3.2. Responsabilidad con el Cliente: Nuestro enfoque y desempeño. 2.4.2.4. Líneas de actuación. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia.	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	2.3.4 Medidas para la seguridad y salud de los clientes.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omissiones GRI
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	2.4.7. Hitos 2020 y Retos 2021.	
	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país por país. Impuestos sobre beneficios pagados.	207-1	Enfoque fiscal.	2.2.4. Transparencia fiscal.	
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos.	Respuesta directa: la cifra de impuestos sobre beneficios pagados relativa a los ejercicios 2019 y 2020 se incorpora en la nota 28 de las CCAACC.	
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal.	2.8. Contribución a las comunidades: impactos y ODS.	
		207-4	Presentación de informes país por país.		
	Subvenciones públicas recibidas.	103	Enfoque de gestión de desempeño económico (datos cuantitativos de subvenciones).	Respuesta directa: La cifra de subvenciones relativa a los ejercicios 2019 y 2020 se incorpora en los Estados de flujos de efectivo consolidados (cobros por subvenciones de capital) de los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de las Cuentas Anuales Consolidadas.	
Otros contenidos significativos	Otros contenidos generales.	102-18	Estructura de gobernanza.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.	
		102-19	Delegación de autoridad.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo.	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés.	
		102-22	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités.	4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo. 4.4.1. Consejo de Administración.	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Respuesta directa: José María Álvarez-Pallete.	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración	
		102-25	Conflictos de interés.	4.5.2. Conflictos de Interés.	
		102-26	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	2.1.2. Cultura alineada con la gestión ética y sostenible.	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	4.4.1. Consejo de Administración.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omissiones GRI
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	1.3.3. Diálogo continuo. 1.4.1. Conectamos a las personas. 2.3.3. Diseño responsable. 2.6.3.1. Gestión de riesgos. 2.7.2. La gestión de los derechos humanos: Nuestra debida diligencia. 2.7.3. Asuntos prioritarios. 2.7.4. Derechos humanos desde el diseño. 2.8.2. Modelo de evaluación de nuestra contribución e impacto. 2.9.4. Gestión ambiental.	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad. 3.1. Modelo de gestión y control de riesgos.	
		102-31	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-32	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad. 2.13.6 Principios para la elaboración del estado de información no financiera (EINF).	
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	2.1.1. Gobernanza de sostenibilidad.	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas.	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad.	
		102-37	Involucración de los grupos de interés en la remuneración.	4.6. Remuneraciones.	
		102-40	Lista de grupos de interés.	2.13.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	2.3.1. Planteamiento. 2.13.1. Grupos de interés de Telefónica.	
		102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés Temas y preocupaciones clave mencionados.	2.13.2. Tipos de involucración y relación con nuestros grupos de interés.	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad.	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	2.13.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema.	2.13.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera (EINF).	
		102-47	Lista de los temas materiales.	1.3.2. Aspectos materiales de nuestra actividad. 2.13.4 Asuntos materiales analizados.	
		102-48	Reexpresión de la información.	2.13.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	

Ámbitos	Contenidos	Criterio de reporting	Descripción GRI	Referencia/localización 2020	Omisiones GRI
		102-49	Cambios en la elaboración de informes.	2.13.5. Estructura y perímetro de consolidación de la información no financiera.	
		102-50	Período objeto del informe.	Respuesta directa: año 2020.	
		102-51	Fecha del último informe.	Respuesta directa: febrero de 2020.	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Respuesta directa: anual.	
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Respuesta directa: Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica.	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	2.13.6. Principios para la elaboración del estado de información no financiera (EINF).	
		102-55	Índice de contenido de GRI.	2.13.11. Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI.	
		102-56	Verificación externa.	Respuesta directa: Verificación externa realizada por PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.	

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

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

2.13.12. Tabla de cumplimiento SASB

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

Tema	Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	Energía total consumida (GJ) (electricidad + combustibles)	24.709.419
		Porcentaje de electricidad de la red sobre el consumo total de energía.	95,3
		Porcentaje de energía renovable sobre el consumo total de energía.	71,7
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes.	La descripción de nuestra estrategia, gobernanza, políticas y líneas de acción en materia de privacidad se pueden encontrar en el capítulo Confianza Digital (ver 2.4.2.1, 2.4.2.2, 2.4.2.3. y 2.4.2.4.).
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Telefónica, de acuerdo con la legislación vigente, hace tratamientos adicionales de los datos de los clientes tales como anonimización para generar información estadística de forma agregada.
	TC-TL-220a.3	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes.	328.594 € de multas por temas de protección de datos (ver tabla de indicadores al final del capítulo 2.4.).
	TC-TL-220a.4	Número de solicitudes de información de clientes por parte de las fuerzas de seguridad.	En el 2020 se han registrado un total de 4.193.120 de solicitudes de información de clientes (interceptaciones legales y acceso a metadatos) por parte de las autoridades competentes (ver capítulo 2.4.2.4.).
		Número de clientes cuya información fue solicitada.	6.025.744 de accesos/clientes afectados por solicitudes de información de clientes (interceptaciones legales y acceso a metadatos) por parte de las autoridades competentes (ver capítulo 2.4.2.4.).
	Porcentaje que resulta en la divulgación.	99 % de solicitudes de información de clientes (interceptaciones legales y acceso a metadatos) por parte de las autoridades competentes han sido atendidas (ver capítulo 2.4.2.4.).	
Seguridad de datos	TC-TL-230a.1	Número de brechas de datos.	Durante 2020 se ha gestionado 1 única brecha de seguridad con impacto alto. Consideramos que son de impacto alto aquellos incidentes clasificados como graves que cumplen con unos criterios determinados a nivel global (por ejemplo, por su impacto económico, legal, en los servicios, difusión mediática o por tener que notificarse a un organismo público de ciberseguridad) (ver capítulo 2.4.3.4.).
		Porcentaje que involucra información personal identificable.	0% En la brecha de seguridad con impacto alto no hubo fuga de datos de clientes y se siguieron los protocolos existentes de respuesta. No implicó comunicación a los organismos reguladores al no existir afectación a datos de carácter personal (ver capítulo 2.4.3.4.).
		Número de clientes afectados.	0 clientes afectados. En la brecha de seguridad con impacto alto no hubo fuga de datos de clientes y se siguieron los protocolos existentes de respuesta. No implicó comunicación a los organismos reguladores al no existir afectación a datos de carácter personal (ver capítulo 2.4.3.4.).
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros.	La descripción de nuestra estrategia, gobernanza, políticas y líneas de acción en materia de seguridad se pueden encontrar en el capítulo Confianza Digital (ver 2.4.3.1, 2.4.3.2, 2.4.3.3. y 2.4.3.4.).
Gestión del fin de la vida de los productos	TC-TL-440a.1	Materiales recuperados a través de programas de recogida, porcentaje de materiales recuperados que fueron:	7.534
		• Total recuperado (toneladas)	
		• Reutilizado (%)	25 %
		• Reciclados (%)	74 %
	• Depositados en vertederos (%)	0,1 %	

Comportamiento competitivo e Internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	0 € En 2020 no se ha abonado ninguna multa por prácticas anticompetitivas.
	TC-TL-520a.2 (*)	Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente. Velocidad media real de descarga sostenida en <i>Megabits</i> por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	ADSL 15,426 Mbps - FTTH 582,547 Mbps [No hay evaluación diferencial entre contenido asociado y no asociado.]
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el <i>peering</i> de pago, el <i>zero rating</i> y las prácticas relacionadas.	Telefónica ha definido su política en el Pacto Digital (https://www.telefonica.com/en/web/public-policy/telefonica-digital-deal).
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1 (*)	Frecuencia media de interrupción del sistema (red fija)	1,41h.
		Duración media de la interrupción del cliente (red fija)	1,21h.
	TC-TL-550a.2	Discusión de los sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Ver capítulos de Cliente – Disponibilidad de red y Confianza Digital – Continuidad del servicio.

(*) Datos correspondientes a Telefónica España

Tabla 2. Métricas de actividad:

Código SASB	Métrica	Respuesta de Telefónica / Comentario
TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	266.287
TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	28.243
TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	20.077
TC-TL-000.D	Tráfico de red en <i>petabytes</i> .	87.770

Telefónica, S.A. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
Estado de Información No Financiera



Informe de verificación independiente

A los accionistas de Telefónica, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera adjunto (en adelante "EINF") correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Telefónica, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante "Telefónica" o "el Grupo") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado (en adelante Informe de Gestión).

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla incluida en el apartado "2.13.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del EINF adjunto.

Asimismo, hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento moderado de la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto en relación a la información incluida en el apartado "1.3. Materialidad" del Informe de Gestión, preparada de acuerdo con lo establecido en la Norma AA1000 *AccountAbility Principles* 2018 (AA1000AP) emitida por *AccountAbility*.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Telefónica, así como el contenido del mismo, son responsabilidad de los administradores de Telefónica, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) según la opción Exhaustiva, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el apartado "2.13.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF, así como de la aplicación de los principios de la Norma AA1000AP (2018).

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Asimismo, hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento moderado (tipo 2) de acuerdo con la Norma AA1000 *Assurance Standard v3* emitida por *AccountAbility*.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades de Telefónica que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Telefónica para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por Telefónica y descrito en el apartado "1.3. Materialidad" del Informe de Gestión, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Comprobación de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- Análisis de la documentación y actuaciones realizadas en relación con la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018).
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- En relación con los indicadores referentes a consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, hemos comprobado que han sido verificados por terceros independientes de acuerdo con la norma ISO 14064-3 y hemos evaluado la competencia, capacidad y objetividad del equipo verificador y la adecuación de su trabajo, en base a la revisión de la planificación de los trabajos e informes emitidos.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- El EINF de 2020 de Telefónica correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI, según la opción Exhaustiva, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "2.13.11 Tabla de cumplimiento Ley 11/2018, de 28 de diciembre - Estándares GRI" del citado Estado.
- La información incluida en el apartado "1.3.Materialidad" del Informe de Gestión de Telefónica, relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto, no haya sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con el contenido previsto en la Norma AA1000AP (2018).

Recomendaciones

En relación con las observaciones y recomendaciones de mejora surgidas en la realización de nuestro encargo de aseguramiento, a continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones principales relativas a las mejoras en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto de la Norma AA1000AP (2018), las cuales no modifican nuestras conclusiones de aseguramiento limitado o moderado expresadas en el presente informe.

Inclusividad

Telefónica recoge en el apartado "1.3.1. Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés" de su Informe de Gestión, la manera en la que se relaciona y gestiona la relación de la empresa con sus principales grupos de interés. Gracias a la actividad desarrollada por el Panel de Negocio Responsable, a través del Panel Asesor y Panel Extendido, se identifican y establecen canales de comunicación directa con los grupos de interés. En 2020, debido a la situación pandémica mundial, se ha realizado el Panel Extendido para recoger las distintas opiniones de los grupos de interés de algunas de las principales ubicaciones del Grupo, en concreto, en España, Brasil y Reino Unido.

En este sentido, de cara al ejercicio 2021, se recomienda ampliar dicho Panel y adaptarlo en mayor medida a la realidad del perímetro del Grupo, integrando en ese proceso la opinión de grupos de interés de Alemania y de los países más representativos de Hispanoamérica.

Asimismo, se recomienda contrastar y chequear las inquietudes de los grupos de interés identificadas en el Panel de Negocio Responsable con las recogidas por fuentes alternativas, como por ejemplo servicios de atención al cliente, canal de denuncias de los empleados, portal de proveedores o indicadores de desempeño como el NPS (mide la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos o servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo) o eNPS (mide el grado en que los empleados del Grupo recomendarían a Telefónica como un buen lugar para trabajar).

Relevancia

El contexto del año 2020, caracterizado por cambios derivados de la pandemia en el funcionamiento de los mercados y sociedad en su conjunto, ha impactado en las expectativas de estos grupos de interés. Con el objetivo de conocer cómo la pandemia ha podido influir en la materialidad, Telefónica ha realizado distintos procesos de consulta específicos, centrándose en ámbitos no financieros estrechamente relacionados con el COVID y cómo éste ha podido impactar en los mismos. Adicionalmente, el contexto del año 2020 se caracteriza porque la información no financiera está cobrando cada vez mayor relevancia debido, entre otros, a la demanda de información de distintos grupos de interés, entre los que se encuentran los reguladores o los inversores.

En este sentido se recomienda, para años sucesivos, profundizar en la evaluación de la doble materialidad. La Directiva 2014/95/UE ya incorpora este elemento e insta a las entidades a contemplar y dar mayor información de cómo los aspectos no financieros impactan en la situación financiera y resultados de la entidad (perspectiva de fuera a dentro) y cómo la sociedad impacta en el entorno en un sentido amplio (incluyendo aspectos sociales, medioambientales, protección de derechos humanos...) y, por consiguiente, cómo impacta la entidad en los distintos grupos de interés (perspectiva de dentro a fuera).

Capacidad de respuesta

En línea con el punto anterior en el que se mencionaba la creciente demanda de información por parte del regulador, cabe destacar que la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA), en su Declaración Pública anual en la que define las prioridades europeas comunes de aplicación para los informes financieros, equipara la relevancia de la información no financiera con el de la financiera.

En este sentido, se recomienda que el Grupo continúe trabajando en la inclusión de la sostenibilidad en su estrategia, de tal manera que Telefónica integre en su Plan Estratégico, de forma efectiva, los aspectos no financieros además de los financieros.

Impacto

Durante el ejercicio 2020, el Grupo ha recogido los mismos indicadores de desempeño (KPIs) que los mostrados en el ejercicio anterior, en el que se actualizó el proceso para establecer la materialidad incorporando el principio de impacto a la gestión y relación continua con sus grupos de interés, lo que le ha permitido evaluar su desempeño en términos de impacto respecto al ejercicio anterior.

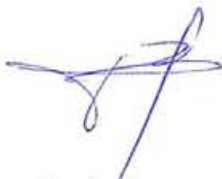
Dado el contexto actual y posibles cambios en las expectativas de los grupos de interés, se recomienda a Telefónica realizar una revisión periódica de los indicadores de desempeño seleccionados para evaluar si estos abarcan adecuadamente las necesidades de información de los grupos de interés. Asimismo, se recomienda incorporar nuevos KPIs que le permitan capturar y medir los impactos reales y potenciales tanto positivos como negativos.

Por último, se recomienda integrar en su información, de una manera más explícita, los principales resultados y explicación de la evolución de los KPIs sobre los que realiza el seguimiento y comunicar el enfoque de gestión en materia de gestión de grupos de interés llevado a cabo en el ejercicio.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Pablo Bascones

25 de febrero de 2021

 **AA1000**
Licensed Report
000-42 / V3-00803

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00712
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:
.....
Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas
.....



Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2020

EXPEDIENTE: 2009/1123/GEN/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. (AENOR) llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades del periodo 2020.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVEI 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014, fecha de actualización 29/11/2019), conforme a la norma ISO 14065:2013, para la realización de verificación de emisiones de gases de efecto invernadero conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 14064-3:2006 para el sector de la energía y desechos.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrero/Camilo Andrés Guarín García, Oficina de Cambio Climático y Eficiencia Energética de Telefónica.

Telefónica tuvo la responsabilidad de reportar sus emisiones de GEI de acuerdo a la norma de referencia ISO 14064-1:2006.

Objetivo

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el Inventario GEI de Telefónica.

Alcance de la Verificación

Se describen a continuación los gases de efecto invernadero y las fuentes de emisión consideradas así como el alcance geográfico de las actividades incluidas en el inventario de gases de efecto invernadero de la organización.

El inventario de emisiones de GEI de la organización incluye los gases CO₂, CH₄, N₂O, HFCs y HCFCs.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 6

R-DTC-500



Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones e instalaciones sobre las cuales ejerce el control operacional.

Se entiende como instalación lo referente a estaciones base, edificios técnicos, flota de vehículos, edificios de oficina, call centers y tiendas. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos	Latinoamérica	Grupo Telxius (excepto España)
Europa		
España	Argentina (red fija y móvil)	Telxius Cable América (Uruguay)
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	Telxius Cable Argentina
Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U. (TAD)	Chile (red fija y móvil)	Telxius Cable Bolivia
Edificios Corporativos	Colombia (red fija y móvil)	Telxius Cable Brasil
Distrito Telefónica	Ecuador (red móvil)	Telxius Cable Chile
Edificio Diagonal	México (red móvil)	Telxius Cable Colombia
Edificio Gran Vía	Perú (red fija y móvil)	Telxius Cable Ecuador
Edificio Boecillo	Uruguay (red móvil)	Telxius Cable Guatemala
Grupo Telxius (en España)	Venezuela (red móvil)	Telxius Cable Panamá
Telxius Cable España		Telxius Cable Perú
Telxius Torres España		Telxius Cable Puerto Rico
Alemania (red fija y móvil)		Telxius Cable República Dominicana
Reino Unido (red fija y móvil)		Telxius Cable USA

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI.
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía.
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 6

R-DTC-500

AENOR

Confía

- Compra de bienes y servicios
- Bienes capitales
- Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
- Viajes de trabajo
- Uso de productos vendidos

Exclusiones Generales

Se han excluido las siguientes emisiones:

- Emisiones de CH₄ y N₂O en combustión móvil.

La exclusión se ha realizado atendiendo al criterio de baja significancia (<5%).

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base para el Alcance 1 y 2 y el año 2016 para el Alcance 3.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

- La norma ISO 14064-1:2006: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
- GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. (Edición Revisada)

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 6

R-DTC-500

AENOR

Confía

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportadas de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2020, no sea una representación fiel de las emisiones de sus actividades.

De forma consecuente con esta Declaración a continuación se relacionan los datos de emisiones y consumos energéticos finalmente verificados:

Datos de emisiones:

Año: 2020	t CO ₂ e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	212.682
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	1.396.941
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	530.684
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	1.909.321
○ Compra de bienes y servicios	994.237
○ Bienes capitales	76.964
○ Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	154.420
○ Viajes de trabajo	10.513
○ Uso de productos vendidos	673.188

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 6

R-DTC-500

AENOR

Confía

Año: 2020	t CO ₂ e
Emisiones biogénicas	9.695
Emisiones compensadas	78.101
Emisiones netas [Alcance 1 + Alcance 2 (Mercado) – Emisiones compensadas]	665.265
Acciones dirigidas	43.727

Datos consumos energéticos:

Año: 2020	
Consumo total de energía (MWh)	6.863.728
Consumo total de electricidad (MWh) + Autogeneración de energía renovable (MWh)	6.548.152
Combustible y calefacción urbana (MWh)	315.576
Consumo de electricidad de origen renovable incluyendo autogeneración (MWh)	4.918.373
% consumo de energía renovable sobre el consumo eléctrico de Telefónica en instalaciones propias	87,50 %
Acciones dirigidas (MWh)	192.363

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 6

R-DTC-500

AENOR

Confía

Acciones dirigidas:

Plan de eficiencia energética 2020: Con el fin de optimizar el consumo energético de la red de comunicaciones de Telefónica, se ha puesto en marcha diferentes acciones entre las que destacan las siguientes:

- Transformación de la red
- Climatización
- Modernización equipos de Fuerza
- Iluminación
- Funciones de ahorro de energía (*Power Saving Features*)

Derivado de la implantación del Plan de eficiencia energética 2020, se verifica la consecución de un ahorro de **43.727 tCO₂e** (equivalente a un ahorro de **192.363 MWh** en el consumo de energía eléctrica).

Verificador Jefe: D. Jesús Carlos SAN MELITON SANZ

Revisor Técnico: D. Fernando SEGARRA ORERO

Madrid, a 12 de febrero de 2021

FERNANDO
SEGARRA
ORERO

Firmado digitalmente por
FERNANDO
SEGARRA ORERO

AENOR INTERNACIONAL, S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 6 de 6

R-DTC-500

2.14. Aseguramiento razonable

2.14.1. Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica es consciente de la creciente relevancia que la información no financiera tiene para sus grupos de interés. No solamente es una demanda cada vez mayor de nuestros clientes y de la sociedad en su conjunto sino también de inversores y reguladores. En concreto, en España en la revisión del Código de Buen Gobierno de junio de 2020 se recomienda el refuerzo de las competencias de la comisión de auditoría atribuyéndole la supervisión de los sistemas de control y gestión de los riesgos no financieros, asegurando que las políticas y sistemas de control interno se apliquen de manera efectiva en la práctica, en línea con las directrices establecidas ya en 2017 con la Guía Técnica 3/2017 de la CNMV.

Por este motivo, Telefónica comienza en el año 2019 a diseñar el Sistema de Control Interno sobre la Información No Financiera ("SCIINF"). El proyecto abarca desde la gestión de riesgos, las actividades de control, los procesos de información y comunicación y las actividades de supervisión de todo el proceso de reporte de información no-financiera. El objetivo es proporcionar un marco de control relativo a la Información no Financiera a reportar en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Telefónica.

Este proyecto se ha materializado durante 2020 en la obtención de un informe de aseguramiento razonable por parte del verificador externo, PwC, para seis indicadores:

- Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (Nº)
- Proveedores de alto riesgo evaluados (%)
- Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad (Nº)
- Net Promoter Score (NPS) (%)
- Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes (Nº)
- Multas por privacidad y protección de datos (Nº)

Como se refiere en el capítulo "2.13.6. Principios para la elaboración del Estado de Información No Financiera (EINF)", Telefónica reporta la información no-financiera siguiendo los estándares y marcos de referencia GRI y SASB.

Los procedimientos de aseguramiento razonable ejecutados por el verificador externo cubrieron las principales operadoras del Grupo Telefónica en España, Brasil, Alemania y en el Reino Unido, a los efectos del Informe Integrado del Grupo Telefónica al 31 de diciembre de 2020.

La Compañía continuará con la ejecución de dicho proyecto con el objetivo de robustecer su SCIINF.

Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2020

Indicador	Valor ⁽¹⁾
Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno (Nº)	662
Proveedores de alto riesgo evaluados (%)	63
Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad (Nº)	9
Net Promoter Score (NPS) (%)	24
Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes (Nº)	0
Multas por privacidad y protección de datos (Nº)	13
de las cuales son consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)	0

(1) Datos agregados para las sociedades Telefónica de España, Telefónica Alemania, Telefónica UK y Telefónica Brasil y sus dependientes, cuyo perímetro puede consultarse en el "Anexo I Perímetro de consolidación de los Estados Financieros Consolidados 2020".

Criterios de elaboración y reporting de los indicadores

Proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno Número total de proveedores adjudicatarios durante el periodo objeto de reporte que pueden suponer un riesgo de sostenibilidad, al suministrar al menos uno de los productos o servicios catalogados como de alto riesgo derivado del análisis realizado a nivel corporativo.

Un producto o servicio catalogado como de alto riesgo por Grupo Telefónica es aquel cuya media aritmética de las variables consideradas en el análisis interno supere 6,3 puntos, es decir, el 70% del riesgo máximo posible.

El Área global de medio ambiente y derechos humanos asigna, de manera cualitativa, un nivel de riesgo a cada una de las variables para cada una de las categorías de productos comercializados, de acuerdo con las siguientes puntuaciones:

- Riesgo alto: 3 puntos
- Riesgo medio: 2 puntos
- Riesgo bajo: 1 punto

Las variables consideradas para el análisis son:

- Aspectos específicos de sostenibilidad en la cadena de suministro, basado en estudios públicos/ internos sobre las diferentes materias aplicables (condiciones laborales, seguridad y salud, medioambientales, derechos humanos, minerales procedentes de zonas en conflicto, privacidad y protección de datos, etc.) que pudieran existir en el momento de la realización del análisis.
- Valoración según la posible procedencia del servicio o producto (y sus componentes). Como referencia se utiliza el índice "The Human Rights Index" de Verisk Maplecroft, que muestra el nivel de riesgo en términos de derechos humanos para los diferentes países de los que proviene el producto/servicio.
- Valoración del posible impacto en la reputación de Telefónica. Dicho impacto será mayor cuanto mayor relación tenga el servicio o producto con: propuesta de valor (ej. Productos comercializados bajo la marca Telefónica) y estrategia y posicionamiento (ej. "core business").

Proveedores de alto riesgo evaluados Número total de proveedores adjudicatarios en el año que cuentan con evaluaciones o se encuentran en proceso de evaluación en la plataforma externa EcoVadis sobre el número total de proveedores de alto riesgo identificados en el análisis de riesgo interno.

EcoVadis (www.ecovadis.com) es un proveedor externo de calificaciones de sostenibilidad utilizado para evaluar y puntuar a los proveedores sobre los aspectos de medioambiente, ética, entorno laboral y derechos humanos y compras sostenibles. EcoVadis puede realizar procesos de evaluación a aquellos proveedores que o bien se hayan identificado con un riesgo alto en el análisis interno de Telefónica, o bien hayan sido seleccionados de manera voluntaria por la Compañía, independientemente del resultado del análisis de riesgo interno.

Proveedores bloqueados debido a aspectos éticos y de sostenibilidad Número total de proveedores bloqueados en el sistema Global de Compras por motivos de no cumplimiento de aspectos éticos o de sostenibilidad:

- **Bloqueo de proveedores por motivos de no cumplimiento de aspectos éticos:** realizado en base a la *Watchlist* de *Dow Jones Risk & Compliance*, que cuenta con información de perfiles detallados y actualizados de individuos y entidades para identificar proveedores considerados de alto riesgo de incurrir en conflictos éticos o de corrupción. Telefónica bloquea de manera preventiva a todos los proveedores que presentan coincidencias en la *Watchlist* en las variables: nombre, CIF y país del proveedor. Posteriormente, el Área de *Compliance* realiza un análisis cualitativo sobre los proveedores bloqueados preventivamente, pudiendo desbloquearlos o bloquearlos definitivamente. Son bloqueados de forma definitiva aquellos que presentan algún motivo de gravedad como, por ejemplo, haber incurrido en delitos de corrupción o financieros, crímenes de guerra, tráfico de drogas, terrorismo, crimen organizado o que tengan relación con terceros incluidos en listas de sanciones.
- **Bloqueo de proveedores por motivos de no cumplimiento de aspectos de sostenibilidad:** realizado en base al análisis de la evaluación de EcoVadis, siendo bloqueados aquellos proveedores con puntuación menor a 25/100.

El proveedor puede haber sido bloqueado tanto en el ejercicio objeto de reporte, como en ejercicios anteriores.

Net Promoter Score (NPS) El NPS se define como la predisposición de un cliente de Telefónica para recomendar los productos/ servicios bajo las marcas Movistar, O2 y Vivo.

El cálculo se refiere al % de clientes clasificados como promotores (puntuación de 9 y 10) menos el % de clientes clasificados como detractores (puntuación del 1 al 6 incluido).

Para obtener el % de clientes de cada categoría (promotores y detractores) se lleva a cabo una encuesta a una muestra de clientes* y se realiza una ponderación posterior para representar la realidad de clientes de Telefónica existentes en cada país/segmento/subsegmento.

La ponderación de los resultados del NPS se hace con base a las siguientes variables:

- NPS Global: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada país en el año vigente.
- NPS total país: representatividad del presupuesto de ingresos netos de cada segmento en el año vigente. Los segmentos difieren según el país que presenta la información. Entre los principales segmentos se encuentran: gran público, empresas, pymes, grandes cuentas, Blau, O2, B2P, residencial fijo, móvil prepago, móvil postpago.
- NPS Segmento: de acuerdo con las necesidades de cada país y para garantizar una mejor representatividad de la muestra, se subsegmentan las cuotas del estudio en función de las variables de ingresos totales del año anterior y parque de accesos.

El NPS reportado hace referencia a la media móvil del último trimestre del ejercicio a excepción de los segmentos de los países detallados a continuación:

- España: el segmento "grandes cuentas" hace referencia a la media móvil anual.
- Brasil: el segmento "empresas" hace referencia a la media semestral anual.

Además, para casos concretos en los que no se alcanzan las muestras necesarias de un determinado segmento, se utilizan medias semestrales para garantizar la representatividad de las muestras.

***Cálculo del tamaño muestral:**

Para calcular el tamaño de la muestra necesaria en el estudio del NPS para cada uno de los segmentos se debe considerar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 * VAR_{NPS}}{I.C.^2}$$

Dónde:

- *n*: tamaño de muestra.
- *K*= 1,96 (Factor de Confiabilidad asociado a un nivel de confianza del 95%).
- *VAR_{NPS}*: Varianza del NPS.
- *I.C.*: Intervalo de Confianza deseado.

El cálculo de la varianza del NPS es dado por:

$$VAR(NPS) = (1 - NPS)^2 * \%P + (0 - NPS)^2 * \%N + (-1 - NPS)^2 * \%D$$

Donde:

- *%P*: el porcentaje de Promotores, *%N*: el porcentaje de Neutros y *%D*: el porcentaje de Detractores.
- *NPS* = *%P* - *%D*

La fórmula a nivel segmento a aplicar para calcular el error estándar del NPS es la siguiente:

$$EE = \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

- *EE*: Error Estándar
- *s*: desviación estándar de la muestra. También es la raíz cuadrada de la varianza
- *n*: Tamaño de la muestra

El Error Estándar para el ponderado total país se calcula a partir del error estándar de cada segmento y los respectivos ponderadores por segmento:

$$EE_{(total\ país)} = \sqrt{\sum(W_{segmento} * EE_{segmento})^2}$$

Donde:

- *W*: Peso del segmento sobre el Total país
- *EE*: Error Estándar

<p>Brechas severas de seguridad digital con impacto en clientes</p>	<p>Número total de brechas o incidentes de seguridad digital clasificados como graves por Grupo Telefónica que han comprometido la seguridad de datos de carácter personal de clientes ocurridos como consecuencia de una ciberamenaza o ciberataque.</p> <p>Se entiende por "brecha o incidente de seguridad digital" todo hecho que tenga efectos adversos reales en la seguridad de las redes y sistemas de información y cuyo causante sea una ciberamenaza.</p> <p>De éstos, los clasificados como graves (severidad crítica), son aquellos que tienen un impacto alto para la empresa del Grupo afectada, cumpliendo alguno de los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Impacto económico directo estimado superior a 500.000 euros.• Difusión significativa en medios de comunicación y redes sociales, valorado por el equipo de ciberseguridad local.• Afección a la continuidad de algún servicio principal (telefonía móvil o fija, Internet, etc.), afectando al menos una hora a más del 10% de los usuarios.• Afección a más del 25% de los sistemas.• Relación con fuga de información de datos de clientes o empleados siempre que haya afectado a más del 5% de los mismos. También podrán considerarse con impacto alto cuando, sin llegar al umbral, supongan un riesgo alto para los derechos y libertades de las personas físicas.• Otros (justificación por parte del Director de Seguridad). <p>Se entiende por "ciberamenaza" una causa potencial de un incidente inesperado, que puede resultar en un daño a un activo de información o a la organización y cuya acción se realiza a través de Internet o las redes de comunicaciones.</p> <p>Se entiende por "ciberataque" la materialización de una ciberamenaza.</p>
<p>Multas por privacidad y protección de datos</p>	<p>Número total de sanciones económicas firmes sobre privacidad y protección de datos relacionadas con clientes, empleados u otros (ej. clientes potenciales, usuarios web no clientes, etc.) dictadas por una Autoridad Competente y donde no cabe posibilidad de recurso de acuerdo con la normativa local aplicable.</p>
<p>Multas por privacidad y protección de datos como consecuencia de una brecha o incidente de seguridad (Nº)</p>	<p>Adicionalmente al número total, se reportan, como subconjunto del indicador denominado Multas por privacidad y protección de datos, aquellas sanciones que cumplen con la definición anterior y que, además, son consecuencia de una brecha o violación de seguridad de datos personales.</p> <p>Se entiende por "brecha o violación de seguridad de datos personales" al evento único o serie de eventos de seguridad inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información con respecto a la confidencialidad, integridad o disponibilidad y que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita, o la comunicación o acceso no autorizados a datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, tales como los derivados de la pérdida o robo de dispositivos, fuga de datos, <i>ransomware</i> o comunicaciones no intencionadas.</p>

Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
Indicadores no financieros



Informe de aseguramiento razonable independiente

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable de los indicadores no financieros contenidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2020" del apartado "2.14.1 Fortaleciendo el control de la información no financiera" (en adelante "apartado 2.14.1") del Informe de Gestión Consolidado del ejercicio 2020 de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes (en adelante "Informe de Gestión Consolidado") relativos a las sociedades del grupo Telefónica identificadas en el Anexo I y que operan en los mercados de España, Brasil, Alemania y Reino Unido, vinculadas a su negocio principal, que es aquel asociado fundamentalmente al despliegue de redes de telecomunicaciones y a la gestión y comercialización de servicios alrededor de las mismas (en adelante "las principales operadoras de Telefónica"), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, preparados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores", contenidos en el apartado 2.14.1 y establecidos por Telefónica, S.A.

Responsabilidad de los administradores

Los administradores de Telefónica, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de los indicadores no financieros elaborados conforme a los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en el apartado 2.14.1. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los indicadores no financieros estén libres de incorrección material, debido a fraude o error.

Los administradores de Telefónica, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los indicadores no financieros.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un encargo de aseguramiento razonable, de acuerdo con la NIEA 3000 (Revisada), incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información no Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones y entrevistas con los responsables y personal de Telefónica, S.A. y de las diversas unidades de las principales operadoras de Telefónica involucrados en la elaboración del apartado 2.14.1 del Informe de Gestión Consolidado, incluyendo a los responsables de obtener, validar y compilar la información incluida en el mismo.
- Análisis de los procedimientos y sistemas utilizados para recopilar y validar la información presentada en el apartado 2.14.1 del Informe de Gestión Consolidado.
- Análisis de la adaptación y presentación de los indicadores no financieros a lo señalado en los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" establecidos por Telefónica, S.A., así como de la aplicación consistente de dichos criterios.
- Obtención de la documentación soporte original, cuantitativa o cualitativa, obtenida de los sistemas de gestión de información de las principales operadoras de Telefónica o de fuentes externas, utilizada en la preparación de los indicadores no financieros.
- Realización de pruebas sobre el diseño y efectividad de los controles internos establecidos en el proceso de recopilación y validación de la información incluida en los indicadores no financieros.
- Realización de pruebas en detalle sustantivas sobre los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra de la información cuantitativa de los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica. Asimismo, hemos comprobado su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de las principales operadoras de Telefónica.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección de Telefónica, S.A.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, los indicadores no financieros de las principales operadoras de Telefónica, correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 incluidos en la tabla "Indicadores bajo Aseguramiento Razonable 2020" del apartado 2.14.1 del Informe de Gestión Consolidado, han sido preparados de forma adecuada y fiable, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los "Criterios de elaboración y reporting de los indicadores" contenidos en dicho apartado 2.14.1 y establecidos por Telefónica S.A.



Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a los administradores de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de los administradores de Telefónica, S.A.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pablo Bascones', with a stylized flourish at the end.

Pablo Bascones

25 de febrero de 2021



Anexo I: Sociedades del Grupo Telefónica incluidas en el reporte del apartado 2.14.1 Fortaleciendo el control de la información no financiera

Telefónica España:

- Telefónica de España, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones de España, S.A.U.
- Telefónica Soluciones de Outsourcing, S.A.
- Teleinformática y Comunicaciones, S.A.
- Acens Technologies, S.L.
- Telefónica Móviles España, S.A.U.
- Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U.
- Compañía Independiente de Televisión, S.L.
- Telefónica Audiovisuales Digital, S.L.U.
- Telefónica Servicios Audiovisuales, S.A.U.
- Telefónica de Contenidos, S.A.U.
- TBSC Barcelona Producciones, S.L.U.
- Telefónica Global Technology, S.A.U.
- Buendía Producción, S.L.
- Telefónica Broadcast Services, S.L.U.

Telefónica Alemania

- Telefónica Germany Management GmbH.
- Telefónica Deutschland Holding A.G.
- Telefónica Germany GmbH & Co. OHG.
- TGCS Rostock GmbH.
- Telefónica Germany 1.Beteiligungs GmbH.
- Wayra Deutschland GmbH.
- TCHIBO Mobilfunk GmbH & Co. KG.
- TCHIBO Mobilfunk Beteiligungs, GmbH.
- Telefónica Deutschland Finanzierungs GmbH.
- TGCS Nürnberg GmbH.
- TGCS Bremen GmbH.
- TGCS Hamburg GmbH.
- TGCS Berlin GmbH.
- TGCS Essen & Postdam GmbH.
- Telefónica Germany Next GmbH.
- Telefónica Germany Retail GmbH.
- Minodes GmbH.
- E-Plus Service GmbH & Co.
- AY YILDIZ Communications
- TFS Postdam GmbH.
- Telefónica Germany Zweite Mobilfunk Standortgesellschaft mbH
- Ortel Mobile GmbH.

Telefónica Reino Unido

- Giffgaff Ltd.
- Telefónica UK Ltd.
- O2 Networks Ltd.
- DX Communications Ltd.
- O2 Unify Ltd.
- Cellular Radio Ltd.
- Weve Ltd.
- O2 Cedar Ltd.
- Telefónica O2 Holdings Limited
- mmO2 plc
- O2 Holding Ltd. – HQ
- O2 Communications Ltd.
- O2 Redwood Ltd.
- O2 Secretaries Ltd.
- Cornerstone Telecommunications Infrastructure Ltd.
- Digital Mobile Spectrum Ltd.
- Telefónica UK Pension Trustee Ltd.
- The Mobile Phone Store Ltd.
- Statiq Ltd.
- Telefónica Europe People Services Ltd.

Telefónica Brasil

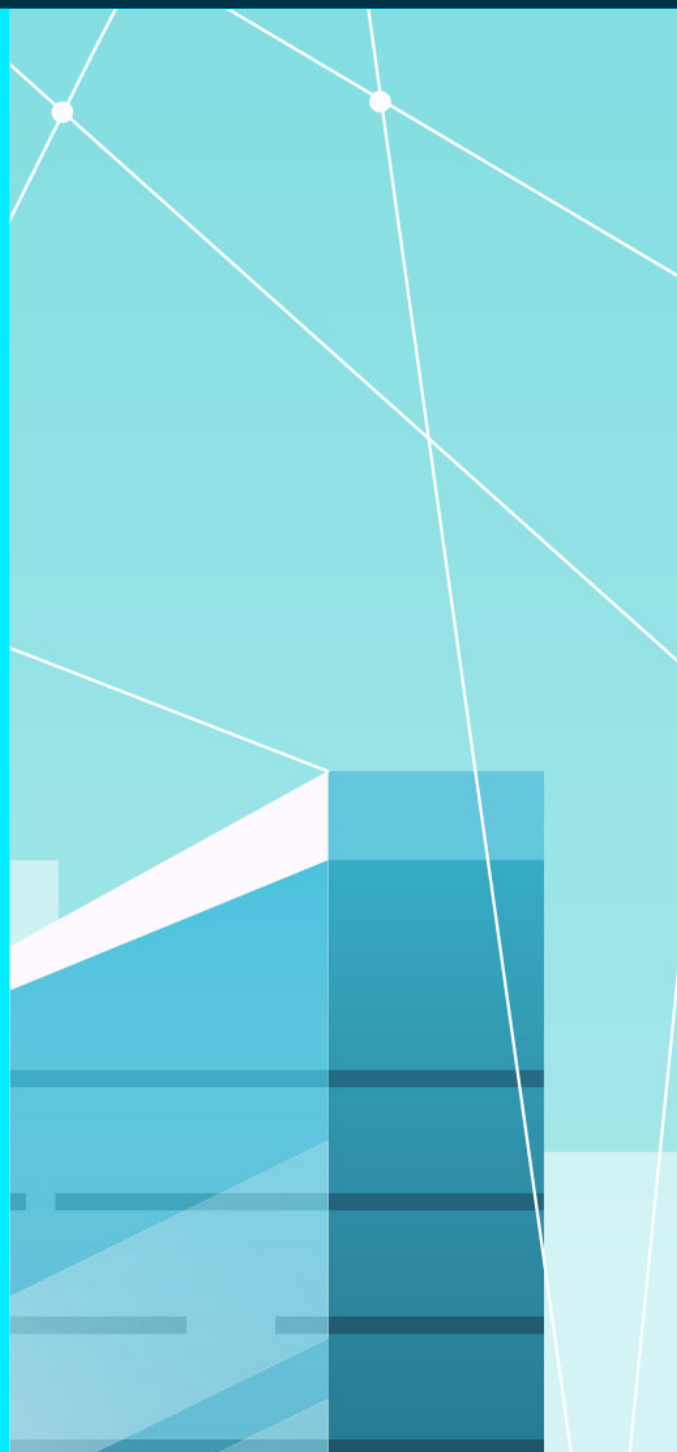
- Telefónica Brasil, S.A

Capítulo 3

RIESGOS



- 3.1.** Modelo de Gestión y Control de Riesgos
- 3.2.** Mapa de Riesgos y perfil de Riesgos
- 3.3.** Detalle de Riesgos



3.1. Modelo de Gestión de Riesgos GRI 103, 102-15, 102 - 30

PUNTOS CLAVE



La alineación de los riesgos con la estrategia del Grupo Telefónica es fundamental para alcanzar nuestros objetivos, contribuyendo a la creación de valor.



El contexto actual y la naturaleza dinámica de la tecnología y la digitalización, nos hace enfrentarnos constantemente a nuevos retos y buscar en ellos nuevas oportunidades.



Nuestro modelo integral de gestión de riesgos facilita la actuación frente a los mismos, tanto a nivel global como en las principales operaciones de Grupo.

3.1.1. Introducción y marcos de referencia

Telefónica dispone de un Modelo de Gestión de Riesgos basado en COSO^[1] (*Committee of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, y los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación realizan la oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos.

Este modelo, inspirado en las mejores prácticas, facilita la priorización y el desarrollo de actuaciones coordinadas frente a los riesgos, tanto desde una perspectiva global del Grupo, como específica en sus principales operaciones.

Los Principios de Negocio Responsable del Grupo Telefónica establecen de forma específica que:

“Establecemos controles adecuados para evaluar y gestionar todos los riesgos relevantes para la Compañía”

Extracto de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica

En este sentido, la Compañía dispone de una **Política de Gestión de Riesgos**, aprobada por el Consejo de Administración, y un **Manual Corporativo de Gestión de Riesgos del Grupo Telefónica**, basados ambos en la experiencia, las mejores prácticas y las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo; contribuyendo así a la mejora continua en el desempeño de los negocios.

[1] COSO ERM framework, "Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance", released in September 2017 by the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). COSO is one of the most importance reference on internal control, enterprise risk management, and fraud deterrence

3.1.2. Riesgos y Estrategia

La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017.

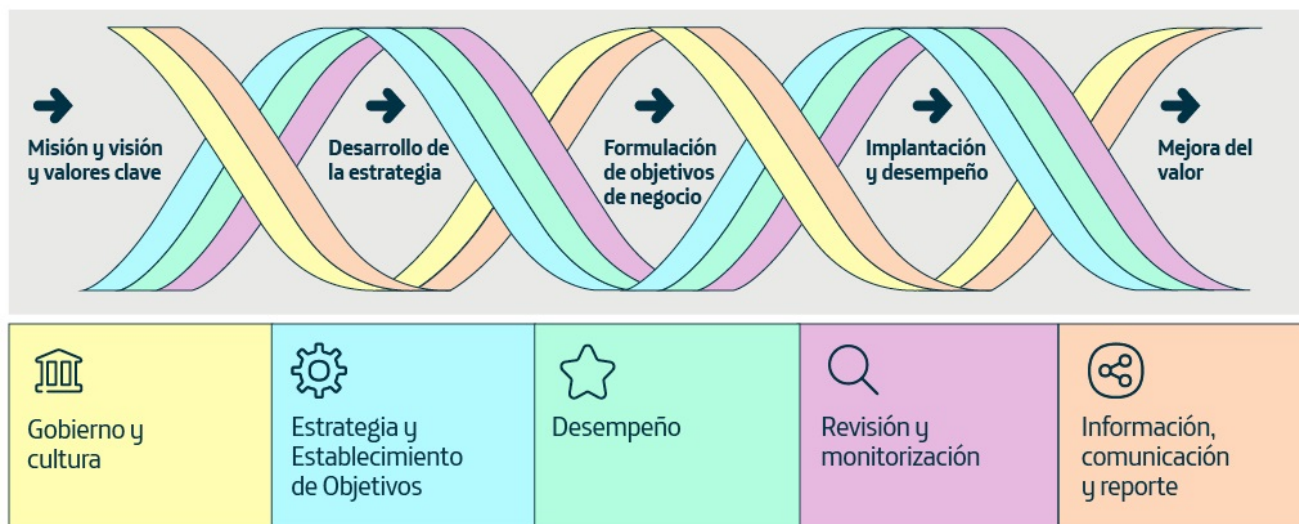
“Se vinculan los principales riesgos a los objetivos estratégicos del Programa Compañía”



[Ir al capítulo de Estrategia](#)

Algunos de los riesgos más directamente relacionados con la estrategia de la Compañía se refieren principalmente a la necesidad de anticipación y adaptación, en un tiempo adecuado, a los constantes cambios tecnológicos y nuevas formas de conectividad (p.ej. IoT, "Internet of Things"), así como a los cambios en las preferencias del cliente que se producen en el sector.

Marco COSO ERM



3.1.3. Riesgos y Oportunidades

Somos una Compañía tecnológica que está en el corazón de la revolución digital que estamos viviendo, el motor de esa revolución es la conectividad que ofrecemos a nuestros clientes. Cada vez más somos testigos de cambios radicales en poco tiempo, esto hace que nos encontremos con oportunidades que van a permitir a Telefónica brindar mejores servicios y mejorar las sociedades donde opera y para todos los colectivos con los que se relaciona. A continuación, se destacan algunos ejemplos de potenciales oportunidades:

- El tráfico de datos va a seguir aumentando de forma exponencial y ello sitúa a las infraestructuras en el centro de esta transformación y habla de la relevancia de nuestras redes.
- Vivimos un momento único porque nunca en la historia de la humanidad se ha producido una acumulación de tecnología como la actual. Confluyen a la vez la realidad virtual y aumentada, la explosión de la conectividad, el internet de las cosas, la biotecnología, la robótica, el *blockchain*, la softwarización de todo y la aceleración de la inteligencia artificial.
- La necesidad de acelerar la digitalización en todos los sectores económicos (nube, industria, trabajo remoto, educación, salud...) impulsa la aceleración del 5G y la fibra.

- En un contexto de regulaciones medioambientales más estrictas, la transición hacia una economía más verde supone una oportunidad para Telefónica, específicamente por el impacto positivo de los productos y servicios de telecomunicaciones en los procesos de nuestros clientes, permitiendo a las empresas ahorros de emisiones de CO₂, optimizar sus operaciones, reducir desperdicios y mejorar su huella de carbono.
- Asimismo, la educación se convierte en una herramienta al alcance de muchos y en una pieza clave para reducir la brecha digital.

Todo esto abre un mundo de oportunidades para nuestra Compañía. Sin embargo, esta revolución digital también ha puesto de relieve los riesgos que lleva asociados y que requieren una nueva gobernanza, por ejemplo, la proliferación de la actividad digital redobla la importancia del debate acerca de la propiedad de los datos y en torno a la protección de la privacidad en la nueva era digital, así como también abre nuevas vías para las amenazas y ataques cibernéticos, entre otros aspectos de riesgo.

3.1.4. Cultura de Riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de Gestión de Riesgos de Telefónica, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es: "Formar e implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación."

En este sentido, desde Telefónica se promueven las siguientes acciones:

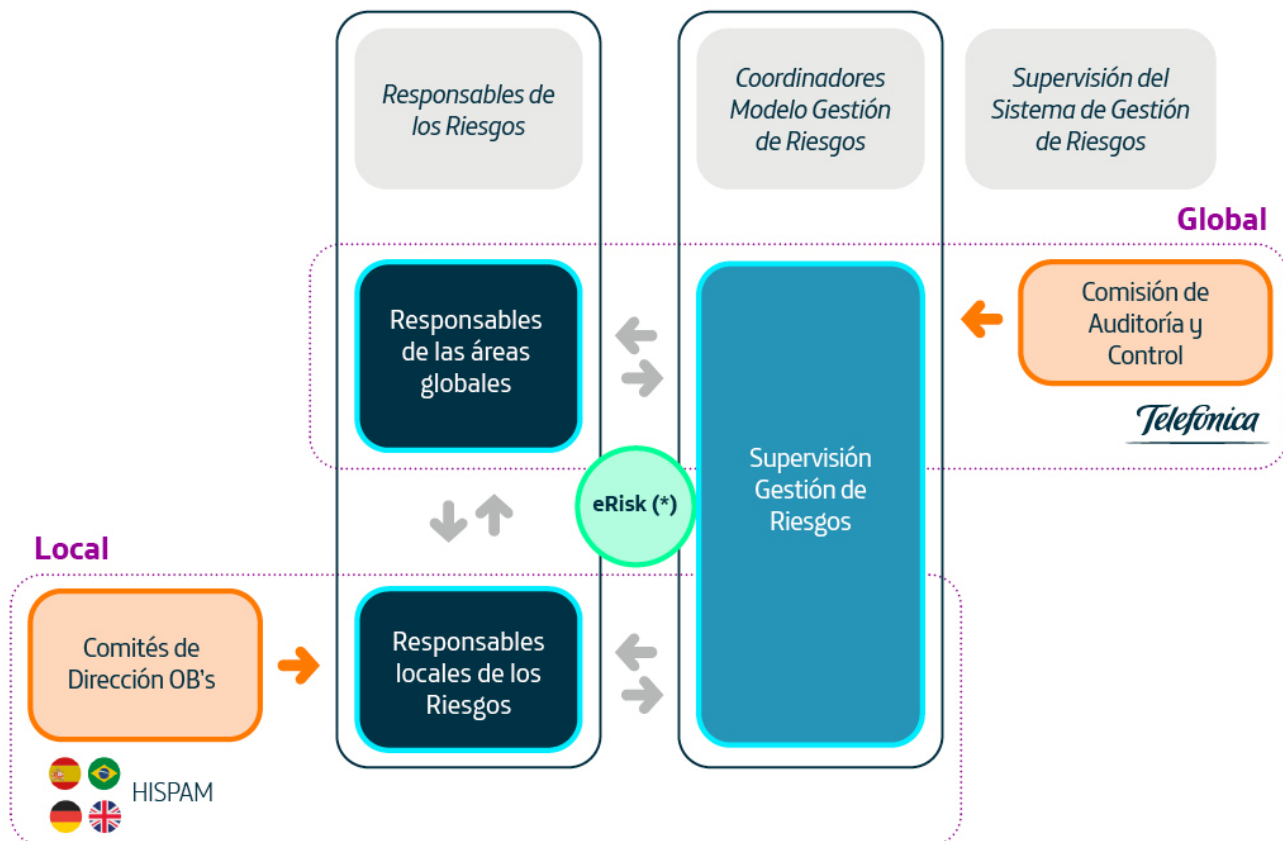
- **Comunicación:** con el objetivo de difundir, a través de los canales adecuados, los principios y valores que deben regir la gestión de riesgos.
- **Formación:** para favorecer el conocimiento e implicación en los ya citados valores y modelo de gestión de riesgos.

"Se desarrollan talleres formativos y campañas de concienciación global para reforzar la cultura de Gestión de Riesgos en la Compañía"



3.1.5. Gobierno de la Gestión de Riesgos

Tanto en los Principios de Negocio Responsable como en la Política de Gestión de Riesgos, anteriormente mencionados, se establece que toda la organización tiene la responsabilidad de contribuir a la identificación y gestión de riesgos. De cara a la coordinación de estas actividades, se establecen los siguientes roles:



(*) Herramienta interna de gestión de riesgos

Supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos

El Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., establece que la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración^[2] en sus funciones de supervisión; entre las cuales, se incluye la supervisión del modelo de gestión de riesgos, incluidos los fiscales. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos: las categorías de riesgo a las que se enfrenta la sociedad; la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

Como soporte al desarrollo de estas actividades de supervisión por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se ha establecido una función de gestión de riesgos, dentro del área de Auditoría Interna, independiente de la gestión, con el fin de impulsar, soportar, coordinar y verificar la aplicación de lo establecido en esta Política tanto a nivel Grupo como en sus principales operaciones.

[2] El perfil de los Consejeros y sus competencias en las distintas materias se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

A los efectos de garantizar una adecuada supervisión de los sistemas de gestión de riesgos de Telefónica por parte de la Comisión de Auditoría y Control, se realizan diversas sesiones en el seno de dicho comité, a través de:

- **Ponencias generales** sobre el modelo de gestión de riesgos y la situación de los principales riesgos, realizadas por Auditoría Interna. Concretamente, durante 2020, se han realizado dos ponencias generales sobre riesgos ante la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.
- **Ponencias específicas** sobre los principales Riesgos por parte de los responsables de su gestión. Así durante 2020 se han realizado sesiones monográficas sobre los riesgos Estratégicos, así como de las áreas de Sistemas y Red, Personas, Ciberseguridad, Fiscal, Finanzas, Litigios y Privacidad.

A su vez, la Comisión de Auditoría y Control informa periódicamente sobre estas cuestiones al Consejo de Administración.

Responsables de los riesgos

Los responsables (propietarios) de los riesgos participan activamente en la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su aseguramiento y control. Para ello, a cada uno de los riesgos identificados se le asignará un gestor (normalmente Directivo) con responsabilidad total sobre el riesgo y su gestión, elaborando un plan para su aseguramiento y control (medidas para evitar, mitigar o transferir en parte los riesgos) y realizando un seguimiento efectivo de su evolución.

Específicamente, con respecto a los riesgos fiscales, la Dirección Fiscal del Grupo realiza la función de control fiscal a

través de las Direcciones Fiscales Regionales, y de los responsables de control fiscal locales en las distintas sociedades filiales de acuerdo con los principios definidos en la Política de Control Fiscal del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración de la Compañía.

3.1.6. Tolerancia o Apetito al riesgo

La Compañía cuenta con un nivel de tolerancia al riesgo o riesgo aceptable establecido a nivel corporativo; entendiéndose por estos conceptos la disposición a asumir cierto nivel de riesgo, en la medida que permita la creación de valor y el desarrollo del negocio, consiguientemente un equilibrio adecuado entre crecimiento, rendimiento y riesgo.

Para la evaluación de los riesgos, se considera la diversa tipología de los riesgos que pudieran afectar a la Compañía, tal y como se describe a continuación:

- Con carácter general, **se definen umbrales de tolerancia** para todos los riesgos, incluyendo los fiscales, por combinación de impacto y probabilidad, cuyas escalas se actualizan anualmente en función de la evolución de las principales magnitudes, tanto para el conjunto del Grupo, como para las principales compañías que lo componen.
- En el caso de los riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el cumplimiento, se establece un nivel de **tolerancia cero**.

3.1.7. Proceso de gestión de riesgos

El proceso de gestión de riesgos toma como referencia la estrategia y objetivos de la Compañía, como base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Este consta de cuatro etapas, las cuales se describen a continuación:

Proceso de Gestión de Riesgos



Identificación de los riesgos

Los riesgos son identificados por los gestores atendiendo, tanto a los factores que los causan, como a los efectos que puedan tener en la consecución de los objetivos.

En esta identificación de riesgos, se consideran tanto riesgos asociados al plan estratégico, como potenciales “riesgos emergentes”, entendiéndose por tales aquellos riesgos que eventualmente pudieran tener un impacto adverso en el desempeño futuro; si bien su resultado y horizonte temporal es incierto y difícil de predecir.

Evaluación de los riesgos

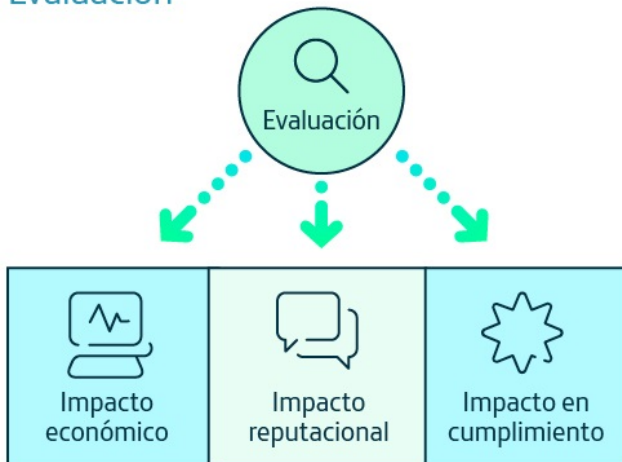
El objetivo de la evaluación de riesgos es dar un orden de magnitud o relevancia de los mismos, considerando tanto su eventual impacto como su probabilidad de ocurrencia.

A efectos del impacto, se consideran tanto el **impacto económico** (cuantificado – siempre que sea posible- en términos de Cash-flow operativo, considerando OIBDA más CAPEX^[3]) como el **impacto reputacional** (a partir de las variables utilizadas en el RepTrak^[4]), así como su potencial **impacto en cumplimiento**.

[3] CAPEX: Capital Expenditure.

[4] Reptrack: Modelo desarrollado por el Reputation Institute que permite evaluar cómo los distintos stakeholders perciben la compañía.

Evaluación



Asimismo, se consideran otros factores adicionales cualitativos; como son la tendencia histórica, el nivel de aseguramiento o control o las perspectivas sobre la evolución futura de los mismos.

Respuesta y planes de actuación frente a los riesgos

El Modelo de Gestión de Riesgos contempla tanto la identificación y evaluación de los riesgos, como el establecimiento de mecanismos de respuesta y seguimiento razonable ante los mismos. En este sentido, contempla procedimientos para dar respuesta a los nuevos desafíos que se presentan a través del alineamiento entre los objetivos estratégicos y los riesgos que pudieran afectar al cumplimiento de dichos objetivos.

A continuación, se describen los distintos tipos de respuesta al riesgo:

Respuesta al Riesgo



En relación con los mecanismos de respuesta ante los riesgos, en el caso de los riesgos financieros, como los relativos a la evolución de los tipos de cambio o de los tipos de interés, se acometen actuaciones globales, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros. En relación con los riesgos fiscales, se realiza un seguimiento de los principales asuntos identificados. Asimismo, para gran parte de los riesgos operacionales, el Grupo dispone de Programas Multinacionales de seguros o seguros negociados localmente en cada país, según el tipo de riesgo y cobertura.

Seguimiento y reporte

De acuerdo con la diversa tipología de los riesgos, los mecanismos de seguimiento y respuesta ante los mismos incluyen iniciativas globales, promovidas y coordinadas de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo y/o actuaciones específicamente orientadas a atender riesgos concretos en algunas compañías a nivel local.

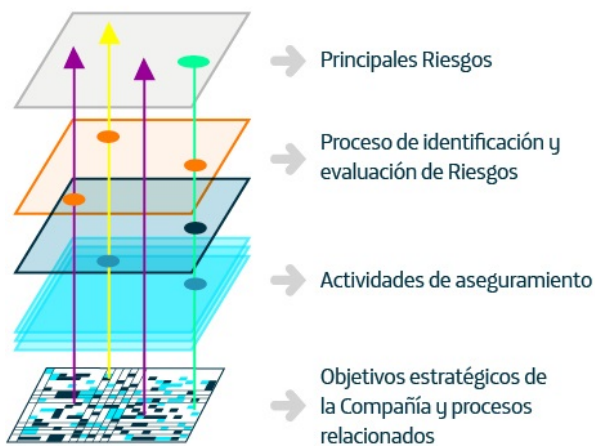
Seguimiento y reporte



Modelo de aseguramiento

Un modelo de gestión basado en el aseguramiento existente permite priorizar y ser más específico en las actuaciones a realizar en materia de Gestión de Riesgos y Control Interno.

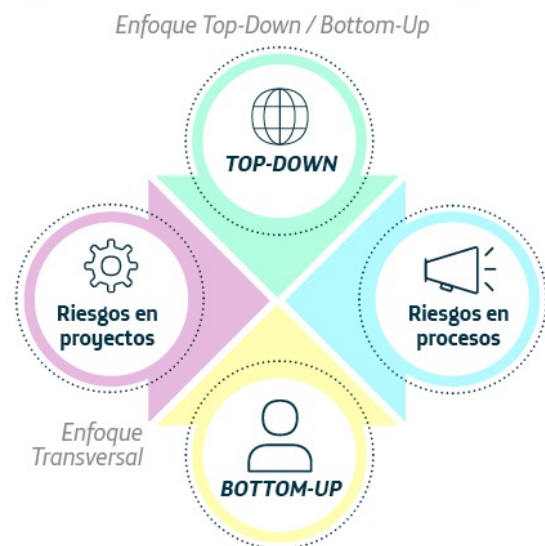
Modelo de Aseguramiento



3.1.8. Perspectivas del Modelo de Gestión de riesgos

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una **evaluación de riesgos a través de cuatro perspectivas complementarias**:

Perspectivas del Modelo de Riesgos



Bottom-up: se basa en el concepto de Autoevaluación (*Risk Self-Assessment o RSA*), según el cual los gestores son los responsables de identificar y describir los riesgos específicos de su área, así como de evaluarlos y definir la respuesta a los mismos.

Top-down: esta evaluación se basa en el análisis transversal de aquellos asuntos considerados relevantes y comunes a la mayoría de las empresas del Grupo, complementa al enfoque anterior, disponiendo así de una visión global de los principales riesgos de la Compañía en su conjunto.

Riesgos en Procesos: soporte a los responsables de los procesos para identificar y definir su respuesta ante los riesgos que afectan a la consecución de sus objetivos, con enfoque transversal.

Riesgos en Proyectos: de aplicación a aquellos proyectos internos de especial relevancia, generalmente relacionados con iniciativas de transformación y con un enfoque transversal.

3.1.9. Digitalización de la gestión de riesgos

Con el objetivo de gestionar y supervisar los riesgos, se ha desarrollado una herramienta de Gestión de Riesgos y un Cuadro de Mando Integral que facilitan el reporte, análisis, evaluación y gestión de la información de riesgos en el Grupo Telefónica. Estas herramientas son comunes para todas las Compañías del Grupo que reportan riesgos y sus principales características son las siguientes:

eRisk



Cuadro de Mando de Riesgos



3.2. Mapa de Riesgos GRI 103, 102-15

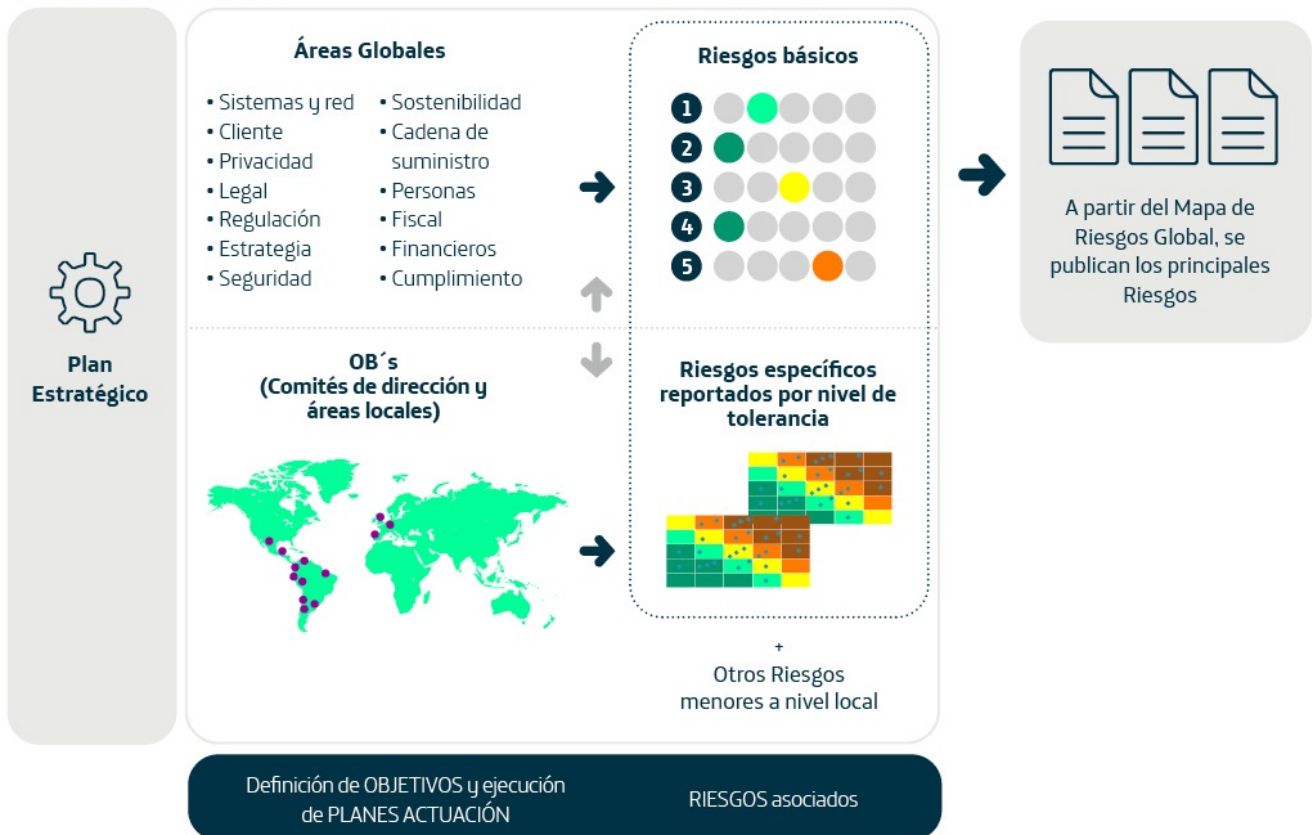
PUNTOS CLAVE

- ➔ **Los riesgos ESG cobran cada vez más relevancia en nuestro entorno, considerando aspectos como el impacto medioambiental, el cambio climático o el respeto a los derechos humanos en nuestras operaciones.**
- ➔ **A la hora de identificar nuestros riesgos, consideramos también aquellos riesgos emergentes que pudieran tener impacto en el desarrollo de la Compañía o del sector a largo plazo.**
- ➔ **La pandemia de COVID -19 está teniendo, y previsiblemente seguirá teniendo un impacto en nuestro perfil de riesgos.**

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la Compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del Grupo) como local (a través de los responsables locales y los respectivos Comités de Dirección de las operaciones).

Sobre los riesgos identificados, se realiza una evaluación del impacto y probabilidad de los mismos, que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta ante los mismos, procurando la necesaria coordinación entre iniciativas globales y locales de actuación frente a los riesgos.

Mapa de Riesgos



3.2.1. Catálogo general de riesgos de Telefónica

De cara a facilitar a los gestores de la Compañía el proceso de identificación de los riesgos, el Grupo Telefónica dispone de un **catálogo general de riesgos**, que se actualiza de forma periódica, y que permite homogeneizar y consolidar la información, y atender los requerimientos de reporte interno y externo sobre los principales riesgos.

El catálogo de riesgos de Telefónica considera cuatro **categorías** de riesgos:

Categorías de Riesgos

Negocio	
	Riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la compañía, como son la adaptación a la mentalidad del cliente, la innovación tecnológica, la competencia, el marco regulatorio, la privacidad, así como eventos que afecten a la sostenibilidad y la reputación de la compañía.
Operacionales	
	Riesgos derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
Financieros	
	Riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la empresa para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, incluyendo los temas fiscales
Legales y de Cumplimiento Normativo	
	Riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

Dicho catálogo se adapta a la **evolución en la tipología de los principales riesgos**, observándose una relevancia creciente de aquellos riesgos relacionados con los intangibles y de trascendencia global, como son la imagen pública, el impacto social de las organizaciones y la sostenibilidad.

Evolución de los principales Riesgos



3.2.2. Riesgos ESG (Environmental, Social and Governance)

El catálogo de riesgos de Telefónica incluye riesgos **relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo, de** acuerdo a lo establecido en el Plan de Negocio Responsable de Telefónica, según se definen a continuación. Concretamente para el riesgo de Cambio Climático, seguimos las recomendaciones de TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) para analizar y gestionar los riesgos tanto físicos como de transición. Analizamos estos riesgos a medio y largo plazo, para dos escenarios de concentración de CO₂ (*Representative Concentration Pathways – RCP*) 2.6 y 8.5 del IPCC (Panel Intergubernamental para el Cambio Climático de la ONU). Para más detalle, consultar capítulo 2.10 Energía y cambio climático.

Riesgos relacionados con la reputación, la sostenibilidad y el largo plazo

Ambientales y campos electromagnéticos	Cambio Climático
 <p>Afectación directa o indirecta a las operaciones de Telefónica por temas ambientales con el fin de asegurar el alineamiento con las nuevas disposiciones medioambientales.</p>	 <p>Riesgo de afectación directa o indirecta a las operaciones y líneas de negocio de Telefónica debido al cambio climático. Incluye tanto los riesgos físicos (temperatura, precipitaciones, eventos extremos...) como de transición (regulación, mercado, reputación...) en línea con las directrices de TCFD</p>
Derechos Humanos	Responsabilidad con el Consumidor
 <p>Integrar los principios relativos a los derechos humanos en la actividad de la compañía o de nuestra cadena de suministro</p>	 <p>Las actuaciones de la compañía, en lo que se refiere a nuestros clientes, deben de ir encaminadas a construir una relación sostenible en el largo plazo con ellos.</p>
Privacidad	Ciberseguridad
 <p>Riesgo de que se materialice una situación derivada de la vulneración de la normativa de protección de datos aplicable, actual o futura, o de las expectativas de los grupos de interés, respecto a los efectos que pudiera suponer en la compañía, en términos de inversión, aumentos de costes, trabas al desarrollo de nuevos servicios, pérdida de confianza de clientes o inversores y sanciones</p>	 <p>Riesgo de que las potenciales amenazas de seguridad digital, sean de origen interno o externo, intencionadas o no intencionadas, puedan materializarse en los sistemas de información y afectar a la organización ocasionando un perjuicio al negocio.</p>

3.2.3 Riesgos emergentes

En el proceso de identificación de nuevos riesgos, Telefónica considera asimismo riesgos emergentes.

Se entiende por riesgos emergentes aquellos temas identificados recientemente y que se espera que puedan tener un impacto adverso en el desarrollo futuro de la compañía o en el sector a largo plazo; si bien su resultado y horizonte temporal es todavía incierto y difícil de predecir.

Como riesgos emergentes a considerar en un escenario a largo plazo, caben resaltar los siguientes:



- **Desarrollo 5G:** gestión de los despliegues en línea con la evolución de la demanda, la madurez tecnológica y otros factores como la regulación, la comercialización y consideraciones ambientales y/o energéticas en su desarrollo.

- **Ética de los datos:** uso responsable de los datos, tanto internos de la compañía, como los que circulan a través de las redes de telecomunicaciones.

- **Gobierno de la Inteligencia Artificial:** Adecuado uso y gestión de las capacidades de la Inteligencia Artificial.

Adicionalmente, otros factores emergentes se han comenzado a gestionar en Telefónica, tales como la **diversidad y la gestión de las capacidades profesionales**, en línea con lo descrito a continuación:

Riesgos emergentes: diversidad y gestión de capacidades profesionales

Gestión de la Diversidad	Gestión de Capacidades para el futuro
 <p>Necesidad de adecuar el compromiso con la diversidad, como palanca clave hacia la transformación digital, garantizando la multiculturalidad, la variedad de género, de edad, de perfiles con distintas capacidades y experiencias entre nuestros profesionales.</p>	 <p>Necesidad de adquirir y evolucionar las capacidades necesarias para ejecutar el plan estratégico de la Compañía, en un entorno de disrupción tecnológica y escasez de capacidades críticas en el mercado.</p>

3.2.4. Riesgos Materializados

La Compañía realiza un seguimiento de los riesgos materializados. La estrategia y gestión de las actividades del Grupo Telefónica tienden a minimizar el impacto de los riesgos materializados, así como a compensar los efectos negativos de algunos asuntos con el comportamiento favorable de otros.

Durante este año, la pandemia Covid-19 ha tenido un impacto significativo en nuestro perfil de riesgos, afectando a diversas áreas, si bien se han señalado los aspectos más importantes dentro de un riesgo específico en el apartado de Factores de Riesgo sobre la Pandemia Covid-19, que ofrece una visión general de las principales incertidumbres y su impacto para el Grupo.

En este sentido, y conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio, impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2020, representaban el 16,4% y el 6,4%, respectivamente, de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles o inmovilizado material. En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en 2020 se han reconocido pérdidas por **deterioro de valor del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina por un total de 894 millones de euros.**

3.2.5. Priorización de los riesgos

Los riesgos del Grupo Telefónica son priorizados en base a su nivel de criticidad, el cual se obtiene a partir de la combinación de las evaluaciones de impacto y probabilidad para cada uno de los mismos.

De cara al reporte público, Telefónica agrupa sus principales riesgos en las cuatro categorías descritas en anteriormente,

presentando los factores de riesgo en orden descendente de importancia dentro de cada categoría, en línea con los requerimientos de ESMA (*European Securities and Markets Authority*).

El detalle sobre los principales riesgos informados por la Compañía se incluye en el siguiente apartado.

Priorización de los Riesgos

Mapa de Riesgos



- 1 Competencia y consolidación del mercado.
- 2 Privacidad de datos
- 3 Títulos habilitantes: concesiones, licencias y uso de espectro.
- 4 Dependencia de proveedores.
- 5 Cambios tecnológicos.
- 6 Adaptación a demandas de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales.
- 7 Riesgos de ciberseguridad
- 8 Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.
- 9 Entorno económico o político.
- 10 Pandemia Covid 19.
- 11 Posible saneamiento contable de activos (fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos)
- 12 Nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación del Grupo y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio
- 13 Tipos de cambio de divisa extranjera y tipos de interés.
- 14 Litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.
- 15 Cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

La pandemia COVID-19 está teniendo, y previsiblemente seguirá teniendo impacto en nuestro perfil de riesgos. Se han incorporado comentarios al respecto en algunos de los riesgos afectados y, asimismo, se ha incluido un riesgo específico sobre los potenciales eventos inesperados e inciertos de esta pandemia, que ofrece una visión general de las principales incertidumbres e impactos en el Grupo.

3.3. Factores de riesgo

El Grupo Telefónica se ve condicionado tanto por factores exclusivos del Grupo, como por factores que son comunes a cualquier empresa de su sector. Los riesgos e incertidumbres más significativos a los que se enfrenta la Compañía y que podrían afectar a su negocio, a su situación financiera, a sus resultados y/o a los flujos de caja, se describen a continuación y deben ser considerados conjuntamente con la información recogida en los estados financieros consolidados.

Actualmente, el Grupo Telefónica ha considerado estos riesgos materiales, específicos y relevantes para adoptar una decisión de inversión informada en la Compañía. No obstante, el Grupo Telefónica está sometido a otros riesgos que, una vez evaluada la especificidad e importancia de los mismos, en función de la evaluación de su probabilidad de ocurrencia y de la potencial magnitud de su impacto, no se han incluido en esta sección.

Los riesgos se presentan en esta sección agrupados en cuatro categorías (según las definiciones incluidas en el apartado 3.2. anterior):

- De negocio
- Operacionales
- Financieros
- Legales y de cumplimiento normativo

Estas categorías no se presentan por orden de importancia. Sin embargo, dentro de cada categoría, los factores de riesgo están presentados en orden descendente de importancia, según lo determinado por Telefónica a la fecha de este documento. Telefónica puede cambiar su visión sobre la importancia relativa de los mismos en cualquier momento, especialmente si surgen nuevos eventos internos o externos.

Riesgos relativos al Negocio

La posición competitiva de Telefónica en algunos mercados podría verse afectada por la evolución de la competencia y la consolidación del mercado.

El Grupo Telefónica opera en mercados altamente competitivos por lo que existe el riesgo de que la Compañía no sea capaz de comercializar sus productos y servicios de manera eficiente o reaccionar adecuadamente frente a las distintas acciones comerciales realizadas por los competidores no cumpliendo sus objetivos de crecimiento y retención de clientes, poniendo en riesgo sus ingresos y rentabilidad futuros.

Además, la consolidación del mercado, como resultado de operaciones de fusiones, adquisiciones, alianzas y acuerdos de colaboración con terceros, (por ejemplo, la posible

integración de las empresas del sector de contenidos/ entretenimiento como las fusiones de FOX y Disney, y ATT y Time Warner), pueden afectar a la posición competitiva de Telefónica, y a la eficiencia de las operaciones.

El incremento de la competencia, la entrada de nuevos competidores, o la fusión de operadores en determinados mercados, puede afectar a la posición competitiva de Telefónica, impactando negativamente en la evolución de los ingresos y en la cuota de clientes. Además, los cambios en las dinámicas competitivas en los diferentes mercados en los que operamos, como por ejemplo en Chile y Perú, con ofertas agresivas de captación de clientes, incluyendo datos ilimitados, descuentos en determinados servicios, entre otros, pueden afectar a la posición competitiva y a la eficiencia de las operaciones de Telefónica.

Si la Compañía no fuera capaz de afrontar exitosamente los desafíos planteados por nuestros competidores, se podrían ver afectados de forma negativa los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

La estrategia del Grupo Telefónica enfocada en impulsar nuevos negocios digitales y la provisión de servicios basados en datos implica una mayor exposición a los riesgos e incertidumbres derivados de la regulación de privacidad de datos.

El Grupo Telefónica incluye, dentro de su catálogo comercial, productos y servicios digitales basados en la explotación, normalización y análisis de datos, así como en el despliegue de redes avanzadas y el impulso de nuevas tecnologías relacionadas con el Big Data, el Cloud Computing, la Ciberseguridad, la Inteligencia Artificial y el Internet de las Cosas.

La gran cantidad de información y datos que se trata en todo el Grupo (aproximadamente 345,4 millones de accesos totales asociados a servicios de telecomunicaciones, productos y servicios digitales y televisión de pago y 112.797 empleados, a 31 de diciembre de 2020), presupone una enorme responsabilidad a la vez que incrementa los desafíos relacionados con el cumplimiento de la regulación en materia de privacidad. Asimismo, existe el riesgo de que las medidas adoptadas en respuesta a esta regulación frenen la innovación. A la inversa, los esfuerzos del Grupo por promover la innovación pueden dar lugar a un aumento de los riesgos y costes de incumplimiento.

En este sentido, resulta relevante destacar el hecho de que, en el seno de la Unión Europea, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, el Reglamento General de Protección de datos ("RGPD"), es hoy ya la norma común para todos los países en los que opera el Grupo. En dicho ámbito, por lo demás, los Estados Miembros continúan debatiendo y

definiendo el texto de la Propuesta del futuro Reglamento europeo sobre el respeto a la vida privada y la protección de los datos personales en las comunicaciones electrónicas ("Reglamento e-Privacy") y por el que se deroga la Directiva 2002/58/CE; propuesta que, en el caso de aprobarse, podría eventualmente establecer normas adicionales y más restrictivas que las existentes en el RGPD con el consiguiente aumento de los riesgos y costes de incumplimiento que ello podría tener.

Por otra parte, el 16 de julio de 2020, el Tribunal de Justicia de la Unión Europea dictó una sentencia que anuló, sin conceder un período de gracia o de transición, la Decisión (UE) 2016/1250 de la Comisión Europea, de 12 de julio de 2016, sobre la adecuación de la protección proporcionada por el Escudo de Privacidad UE-EEUU para las transferencias internacionales de datos realizadas desde el Espacio Económico Europeo -EEE- a las compañías de EEUU adheridas a dicho Escudo de Privacidad. En consecuencia, dicho marco no es un mecanismo válido para cumplir con los requisitos de protección de datos de la UE cuando se transfieren datos personales de la Unión Europea a los Estados Unidos. Como consecuencia de dicha decisión, el Grupo Telefónica ha estado, entre otras medidas, revisando y, en su caso, regularizando en un breve plazo de tiempo las transferencias internacionales de datos que están realizando las empresas del Grupo Telefónica desde el EEE a proveedores ubicados en Estados Unidos con el fin de minimizar el riesgo de incumplimiento del GDPR. Sin embargo, debido a la complejidad y e incertidumbres generadas por la mencionada sentencia, no se puede asegurar que dichas medidas hayan sido o vayan a ser efectivas para prevenir un incumplimiento del GDPR. Además, no se puede garantizar que las transferencias que comenzaron en el marco del Escudo de Privacidad UE-EE.UU. no hayan dado lugar a una infracción del RGPD.

Adicionalmente, cabe destacar: (i) en Reino Unido, su salida de la Unión Europea con fecha 1 de enero de 2021 supone que el Grupo deba estar siguiendo las operaciones y los negocios que desarrolla en dicho país, en lo que respecta a la regulación de privacidad aplicable y, específicamente, al flujo de datos personales desde y hacia dicho país. El Acuerdo de Comercio y Cooperación entre el Reino Unido y la Unión Europea alcanzado el 24 de diciembre de 2020, que se está aplicando provisionalmente pendiente de ratificación por las autoridades de la Unión Europea, recoge una Disposición Final según la cual, desde el 1 de enero de 2021 y durante un plazo de cuatro meses, prorrogable en dos meses más, la transmisión de datos personales desde el Espacio Económico Europeo hacia el Reino Unido no será considerada como una transferencia a un tercer país de conformidad al RGPD. La Disposición Final dejará de tener efecto si, durante este periodo, la Comisión Europea adopta una decisión de adecuación sobre el Reino Unido. Si la Comisión Europea no toma dicha decisión durante este periodo, o si dicha decisión de adecuación contiene términos más onerosos que los actuales, el Grupo Telefónica podría afrontar los mismos desafíos que actualmente se afrontan con respecto a transferencias de datos a los Estados Unidos y podría tener que revisar las

transferencias de datos personales al Reino Unido; y (ii) en Latinoamérica, puede destacarse Brasil, cuya norma reguladora de la materia (Ley n° 13.709) impone estándares y obligaciones similares al RGPD, recogiendo un régimen sancionador que será efectivo a partir de agosto de 2021 con multas por incumplimientos de hasta el 2% de los ingresos del Grupo en Brasil en el último ejercicio con un límite de 50 millones de reales brasileños (aproximadamente 8 millones de euros a tipo de cambio de 31 de diciembre de 2020) por infracción. que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento

Además, existen otros proyectos normativos en esta materia en los diferentes países de Latinoamérica donde opera el Grupo como es el caso de Argentina, Ecuador y Chile, cuyo objetivo es actualizar su regulación en pro de estándares similares al RGPD, que podrían incrementar los riesgos y costes de cumplimiento.

La protección de datos requiere un cuidadoso diseño de los productos y servicios así como disponer de robustos procedimientos y normativas internas que faciliten su adecuación a los cambios regulatorios llegado el momento; cuestiones que representan un creciente desafío. El defecto en el mantenimiento de la debida seguridad de los datos y en el cumplimiento de todos los requisitos legales podrían suponer la imposición de sanciones significativas, un daño a la reputación del Grupo y la pérdida de la confianza de los clientes y usuarios.

La reputación de Telefónica depende en gran medida de la confianza digital que es capaz de generar entre sus clientes y los demás grupos de interés. En este sentido, además de las consecuencias reputacionales que tiene esta materia, es importante tener en cuenta que, en la Unión Europea, los incumplimientos muy graves del RGPD pueden suponer la imposición de multas administrativas de hasta la mayor cuantía entre 20 millones de euros o el 4% del volumen de negocio total anual global del ejercicio financiero anterior. Por otra parte, hay que mencionar que la Propuesta Reglamento ePrivacy ya citada también prevé sanciones similares a las previstas en el RGPD.

Cualquier punto de los mencionados anteriormente podría afectar adversamente al negocio, la posición financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo requiere de títulos habilitantes: concesiones y licencias para la prestación de gran parte de sus servicios, así como para el uso de espectro que es un recurso escaso y costoso.

El sector de las telecomunicaciones está sujeto a una regulación sectorial específica. El hecho de que la actividad del Grupo está muy regulada afecta a sus ingresos, resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") e inversiones.

Muchas de las actividades del Grupo (como la prestación de servicios telefónicos, la televisión de pago, la instalación y explotación de redes de telecomunicaciones, etc.) requieren licencias, concesiones o autorizaciones de las autoridades gubernamentales, que suelen exigir que el Grupo satisfaga

ciertas obligaciones, entre ellas niveles de calidad, servicio y condiciones de cobertura mínimos especificados. En el caso de producirse el incumplimiento de alguna de esas obligaciones, pudieran resultar consecuencias tales como sanciones económicas u otras que, en el peor de los casos, pudieran afectar a la continuidad del negocio. Excepcionalmente, en determinadas jurisdicciones, pueden ser modificadas las concesiones de las licencias antes de concluir el vencimiento, o la imposición de nuevas obligaciones en el momento de la renovación o incluso la no renovación de las licencias.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica puede verse afectado por decisiones de los reguladores en materia de defensa de la competencia. Estas autoridades podrían prohibir determinadas actuaciones como, por ejemplo, la realización de nuevas adquisiciones o determinadas prácticas, o imponer obligaciones o cuantiosas sanciones. Estas actuaciones por parte de las autoridades de competencia podrían provocar un perjuicio económico y/o reputacional para el Grupo, así como una pérdida de cuota de mercado y/o menoscabar el futuro crecimiento de determinados negocios. Por ejemplo, el 22 de febrero de 2019, la Comisión Europea (CE) inició una investigación a Telefónica Deutschland, en relación con el cumplimiento de sus compromisos acordados para la fusión con E-Plus en 2014. En este contexto, Telefónica Deutschland ha ajustado las condiciones de los servicios mayoristas 4G.

Todo lo anterior podría afectar de forma adversa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o flujos de caja del Grupo.

Acceso a nuevas concesiones/licencias de espectro.

El Grupo Telefónica necesita suficiente espectro para ofrecer sus servicios. La no obtención por parte del Grupo de una capacidad de espectro suficiente o apropiada en las jurisdicciones en las que opera, o su incapacidad para asumir los costes relacionados, podría tener un impacto adverso en su capacidad para mantener la calidad de los servicios existentes y en su capacidad para lanzar y proporcionar nuevos servicios, lo que podría afectar negativamente de forma significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

La intención del Grupo es mantener la capacidad de espectro actual y, si es posible, ampliarlo, específicamente a través de la participación del Grupo en las subastas de espectro que se espera que tengan lugar en los próximos años, lo que requerirá posibles salidas de efectivo para obtener un espectro adicional o para cumplir con los requisitos de cobertura asociados con algunas de estas licencias.

En Europa, se esperan los siguientes procesos de subasta de espectro: (i) en España, se espera tenga lugar, en abril de 2021, una subasta de espectro de 75 MHz en la banda de 700 MHz; y (ii) en Reino Unido, se espera una subasta de espectro en las bandas de 700 MHz/ 3,6-3,8 GHz, en marzo de 2021, aunque dicha subasta podría retrasarse.

En América Latina se prevén varios procesos de subasta a corto plazo: (i) en Brasil, el 6 de febrero de 2020 la Agencia Nacional de Telecomunicações (ANATEL) anunció la propuesta relativa a la subasta pública de 5G. Se prevé que la subasta de 20 MHz de la banda de 700 MHz, 90 MHz de la banda de 2,3 GHz, 400 MHz de la banda de 3,5 GHz y 3.200 MHz de la banda de 26 GHz, tenga lugar en 2021; (ii) en Colombia, se publicaron tanto el "Plan de 5G", como la Política Pública de Espectro 2020-2024 y el Plan Marco de Asignación de Espectro 2020-2024, en los que se anuncia que se emprenderán acciones para realizar subastas del espectro remanente en las bandas de 700 MHz, 1.900 MHz y 2.500 MHz, sin indicar fecha aproximada. Adicionalmente, se tiene planeada la asignación de espectro, en la banda de 3,5 GHz, para el segundo trimestre de 2021, aunque podrían demorarse hasta 2022. Telefónica ha solicitado al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic) el retraso de la subasta de espectro en la banda 3,5 GHz al considerar que el mercado todavía no está lo suficientemente preparado. También se ha propuesto la revisión de la metodología de valoración de espectro a la baja, con el objetivo de alinear sus costes a la capacidad de generación del valor del espectro. Por último, aunque favorable al aumento de los límites máximos de espectro, Telefónica ha solicitado medidas adicionales que eviten el acaparamiento de recursos por parte del operador dominante; y (iii) en Perú se anunciaron subastas de las bandas 1.750 – 1.780 MHz y 2.150 – 2.180 MHz y banda 2.300 – 2.330 MHz que podrán tener lugar durante 2021. Asimismo, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, inició una consulta pública con relación a 5G y el modelo de subasta para la banda de 3,5 GHz y 26 GHz.

Licencias existentes: procesos de renovación y modificación de las condiciones de explotación de los servicios.

La revocación o no renovación de las licencias, autorizaciones o concesiones existentes en el Grupo, o cualquier impugnación o modificación de sus términos, podría afectar de manera significativa al negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y/o los flujos de caja de Telefónica.

En Alemania, están pendientes los recursos judiciales de Telefónica y otras partes contra las Decisiones III y IV adoptadas por el regulador alemán, sobre las condiciones de uso de las frecuencias y las reglas de la subasta del espectro de las bandas 2 GHz y en las bandas 3,4 a 3,7 GHz, que finalizó el 12 de junio de 2019. Telefónica impugna en particular las obligaciones de cobertura impuestas y la exigencia de negociar el acceso a la red. Las otras partes interesadas alegan, entre otros, que la obligación de negociar con otros operadores no es suficientemente estricta. Todavía no está claro en qué medida estas acciones afectarán a las Decisiones III y IV del regulador.

En relación con Latinoamérica:

En Brasil y en relación con la migración del régimen de concesiones al de autorizaciones, está pendiente la publicación por parte de ANATEL de dos reglamentos de

desarrollo de la Ley 13.879/2019. ANATEL está trabajando en la metodología para calcular el saldo migratorio y existe el riesgo de que no se alcance consenso entre las partes en cuanto al cálculo de la migración. En cualquier caso, si se opta por no migrar, la concesión que ostenta Telefónica del Servicio de Telefonía Fija Conmutado (STFC) seguirá vigente hasta 2025. Por otro lado, Telefónica podría perder su derecho a explotar espectro en la banda de 450 MHz, otorgado en determinadas ciudades, si las impugnaciones presentadas contra la decisión del regulador, adoptada en junio de 2019, no prosperasen. Adicionalmente, en cuanto a la prórroga de las autorizaciones en la banda de 850 MHz, ANATEL acordó extender las autorizaciones vigentes para el uso de radiofrecuencias en las bandas A y B, proponiendo su aprobación, a título primario, hasta el 29 de noviembre de 2028, si se cumplen los requisitos legales y reglamentarios. No obstante, Telefónica ha recurrido la decisión del regulador relativa a que el monto adeudado por la extensión debe calcularse con base en los parámetros del valor actual neto, a fin de reflejar el valor económico real (valor de mercado) de las bandas.

En Perú, comenzó un proceso de arbitraje iniciado por el Grupo, para impugnar la decisión adoptada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones ("MTC"), por la cual se denegaba la renovación de las concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija, válidas hasta el 2027. No obstante, Telefónica del Perú S.A.A. es titular de otras concesiones para la prestación de servicios de telefonía fija que le permiten prestar estos servicios más allá del 2027. Asimismo, se ha solicitado la renovación de la banda de 1.900 MHz para todo Perú (excepto Lima y Callao), que expiró en 2018, y de otros servicios de telecomunicaciones. Relativo a las solicitudes de renovación continúa pendientes de decisión del MTC, por lo que las concesiones se mantienen vigentes mientras los procedimientos están en curso.

En Colombia, en abril de 2021, vence el plazo para solicitar la renovación de uno de los permisos de 15 MHz de espectro en la banda de 1.900 MHz, el cual tiene una vigencia hasta el 18 de octubre de 2021. Para la renovación, el MinTic deberá imponer una contraprestación a precios de mercado, y estará sometida a las reglas de la Ley 1978 de 2019, por lo que el permiso puede ser prorrogado por períodos de hasta 20 años, y el pago que resulte de la asignación, cancelado hasta en un 60% a través de obligaciones de hacer.

En Chile, como consecuencia del fallo de la Corte Suprema por el concurso de 700 MHz, Telefónica Móviles Chile devolvió al Estado 50 MHz en la banda de 3,5 GHz en dos regiones del sur del país y licitó 10 MHz de la banda 1.900 MHz cuyo resultado se comunicó el 21 de diciembre de 2020.

En Argentina, en relación con el Decreto de Necesidad y Urgencia 690/2020 ("DNU 690/2020"), Telefónica de Argentina, SA y Telefónica Móviles Argentina, SA (conjuntamente, "Telefónica Argentina") promovieron una demanda contra el Estado Argentino, en relación con una serie de contratos de licencias para prestar servicios y

autorizaciones de uso de espectro celebrados entre Telefónica Argentina y el Estado Argentino, incluidas las licencias resultantes de la subasta de espectro del 2014. En dichos contratos y su marco regulatorio se preveía que los servicios prestados por Telefónica Argentina eran privados y los precios serían libremente fijados por Telefónica Argentina. Sin embargo, el DNU 690/2020, al disponer que los servicios serán "servicios públicos" y que los precios serán regulados por el Estado Argentino, modifica sustancialmente la condición jurídica de esos contratos, afecta al cumplimiento de las obligaciones y priva sustancialmente a Telefónica Argentina de derechos esenciales derivados de esos contratos.

Durante 2020, la inversión consolidada del Grupo en adquisiciones de espectro y renovaciones ascendió a 126 millones de euros (1.501 millones de euros en 2019 de los que 1.425 millones de euros correspondían a la adquisición de espectro en Alemania), representando un 0,3% de los ingresos consolidados del Grupo en 2020 (un 3,1% en 2019). En el caso de que se renueven las licencias descritas o se realicen nuevas adquisiciones de espectro, supondría realizar inversiones adicionales por parte de Telefónica.

En el Anexo VI de los Estados Financieros Consolidados de se puede encontrar más información sobre determinados asuntos regulatorios clave que afectan al Grupo Telefónica y a las concesiones y licencias del Grupo Telefónica: "Cuestiones regulatorias clave y concesiones y licencias del Grupo Telefónica".

La Compañía depende de una red de proveedores.

La existencia de proveedores críticos en la cadena de suministro, especialmente en áreas como infraestructura de red, sistemas de información o terminales con alta concentración en un reducido número de proveedores, plantea riesgos que pudieran afectar las operaciones de Telefónica, así como causar eventuales contingencias legales o daños a la imagen de la compañía en caso de que se produjeran prácticas que no cumplan con los estándares aceptables o que de otro modo no cumplan con las expectativas de desempeño de Telefónica de algún participante en la cadena de suministro. Esto incluye retrasos en la finalización de proyectos o entregas, ejecuciones de baja calidad, desviaciones de costes y prácticas inapropiadas.

A 31 de diciembre de 2020 el Grupo Telefónica contaba con tres proveedores de terminales móviles (uno de ellos situado en China) y ocho proveedores de infraestructura de red (dos de ellos situados en China), que aunaban el 87% y 80%, respectivamente, del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas hasta el 31 de diciembre de 2020 a proveedores de terminales móviles y proveedores de infraestructura de red, respectivamente. Uno de los proveedores de terminales móviles representaba un 54% del importe total de las adjudicaciones en compras realizadas hasta el 31 de diciembre de 2020 a proveedores de terminales móviles.

Estos proveedores pueden, entre otras cosas, extender los plazos de entrega, subir los precios y limitar el suministro

debido a la falta de stock y a requerimientos del negocio o por otras razones.

Si los proveedores no pudiesen suministrar sus productos al Grupo Telefónica en los plazos acordados o tales productos y servicios no cumplen con los requerimientos del Grupo, podrían comprometer los planes de despliegue y expansión de la red, lo que en determinados supuestos podría llegar a afectar al cumplimiento de los términos y condiciones de los títulos bajo los que opera el Grupo Telefónica, o comprometer los negocios y los resultados operativos del Grupo Telefónica. En este sentido, la posible adopción de medidas proteccionistas en ciertas partes del mundo, incluyendo las derivadas del resultado de las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China, y/o la adopción de confinamientos u otras medidas restrictivas como resultado de COVID-19 o cualquier otra crisis o pandemia, podría afectar de forma negativa sobre algunos de los proveedores de Telefónica y otros operadores del sector. La imposición de restricciones al comercio y cualquier perturbación en la cadena de suministro puede resultar en costes más altos y márgenes inferiores o afectar a la capacidad del Grupo Telefónica para ofrecer sus productos y servicios y podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Durante 2020, el Grupo Telefónica ha realizado un seguimiento específico y se han desarrollado planes de acción en relación a los desafíos resultantes de la pandemia en la cadena de suministro, así como a la posible interrupción del uso de algunos proveedores como resultado del conflicto USA-China. Estos desarrollos pueden afectar negativamente al negocio del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Telefónica opera en un sector caracterizado por los rápidos cambios tecnológicos y podría no anticiparse o adaptarse a dichos cambios o no seleccionar las inversiones más adecuadas ante dichos cambios.

El ritmo de la innovación y la capacidad de Telefónica para mantenerse al día con sus competidores es un tema crítico en un sector tan afectado por la tecnología como las telecomunicaciones. En este sentido, serán necesarias inversiones adicionales significativas en nuevas infraestructuras de red de alta capacidad que permitan ofrecer las prestaciones que demandarán los nuevos servicios, a través del desarrollo de tecnologías como el 5G o la fibra óptica.

Constantemente surgen nuevos productos y tecnologías que pueden dejar obsoletos algunos de los productos y servicios ofrecidos por el Grupo Telefónica, así como su tecnología. Asimismo, la explosión del mercado digital y la incursión de nuevos agentes en el mercado de las comunicaciones, como MNVOs, las compañías de Internet, tecnológicas o los fabricantes de dispositivos, podrían implicar la pérdida de valor de determinados activos, así como afectar a la generación de ingresos o provocar una

actualización del modelo de negocio de Telefónica. En este sentido, los ingresos del negocio tradicional de voz se están reduciendo, mientras que se incrementa la generación de nuevas fuentes de ingresos de conectividad y servicios digitales. Ejemplos de estos servicios incluyen servicios de vídeo, IoT, seguridad, servicios en la nube y *Big Data*.

Una de las tecnologías por la que están apostando en la actualidad los operadores de telecomunicaciones, entre otros, Telefónica (en España y Latinoamérica), son las nuevas redes tipo FTTx, que permiten ofrecer accesos de banda ancha sobre fibra óptica con altas prestaciones. Sin embargo, el despliegue de dichas redes, en el que se sustituye total o parcialmente el cobre del bucle de acceso por fibra óptica, implica elevadas inversiones. A 31 de diciembre de 2020, en España, la cobertura de fibra hasta el hogar alcanzó 25,2 millones de unidades inmobiliarias. Existe una creciente demanda de los servicios que las nuevas redes ofrecen al cliente final; no obstante, el elevado nivel de las inversiones requiere un continuo análisis del retorno de las mismas, y no existe certeza sobre la rentabilidad de estas inversiones.

Adicionalmente, la capacidad de adaptación de los sistemas de información del Grupo Telefónica, tanto los operacionales como de soporte, para responder adecuadamente a las necesidades operativas de la Compañía, es un factor relevante a considerar en el desarrollo comercial, la satisfacción del cliente y la eficiencia del negocio. Mientras la automatización y otros procesos digitales pueden llevar a ahorros de costes significativos e incrementos en la eficiencia, existen riesgos significativos asociados a dicha transformación de procesos. Cualquier fallo del Grupo Telefónica en el desarrollo o implementación de los sistemas informáticos que respondan adecuadamente a los cambiantes requisitos operativos del Grupo podría tener un impacto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o la generación de caja del Grupo.

Todo ello obliga a Telefónica a invertir continuamente en el desarrollo de nuevos productos, tecnología y servicios para continuar compitiendo con eficiencia con los actuales o futuros competidores, pudiendo, por esta razón, verse reducidos los beneficios, y los márgenes o dicha inversión pudiera no llevar al desarrollo o comercialización de nuevos productos o servicios exitosos. Para contextualizar la magnitud de las inversiones que lleva a cabo el Grupo, el gasto total de I+D en 2020 fue de 959 millones de euros (866 millones de euros y 947 millones de euros en 2019 y 2018 respectivamente). Estos gastos a su vez representaron el 2,2%, 1,8% y 1,9% de los ingresos consolidados del Grupo en 2020, 2019 y 2018 respectivamente. Estas cifras han sido calculadas usando las guías establecidas en el manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Si la Compañía no fuera capaz de anticipar y adaptarse a los cambios tecnológicos y tendencias del sector, o seleccionar adecuadamente las inversiones a realizar, ello podría afectar de forma negativa a los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica puede no anticiparse o adaptarse de forma oportuna a la continua evolución de las demandas cambiantes de los clientes y/o al desarrollo de nuevos estándares éticos o sociales, lo que podría afectar adversamente a sus negocios y a la reputación de la compañía.

Para mantener y mejorar la posición en el mercado frente a los competidores es vital que Telefónica (i) se anticipe y adapte a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes, y (ii) evite actuaciones o políticas comerciales que generen una percepción negativa sobre el Grupo o los productos y servicios ofrecidos, o puedan tener o ser percibidos de tener un impacto social negativo. Adicionalmente al posible daño reputacional en Telefónica, tales acciones también podrían dar lugar a multas y sanciones.

Para responder a las demandas cambiantes de los clientes, Telefónica necesita adaptar tanto (i) sus redes de comunicación como (ii) su oferta de servicios digitales.

Las redes, que históricamente se habían orientado a la transmisión de voz, están evolucionando hacia unas redes de datos cada vez más flexibles, dinámicas y seguras, sustituyendo, por ejemplo, las antiguas redes de telecomunicaciones de cobre por nuevas tecnologías como la fibra óptica, que facilitan absorber el exponencial crecimiento del volumen de datos que demandan nuestros clientes.

En relación a los servicios digitales, los clientes requieren una experiencia cada vez más digital y personalizada, así como una continua evolución de nuestra oferta de productos y servicios. En este sentido, se están desarrollando nuevos servicios como Smart Wi-Fi o el Coche Conectado, que facilitan determinados aspectos de la vida digital de nuestros clientes, así como soluciones para una mayor automatización en la atención comercial y en la provisión de nuestros servicios, a través de nuevas apps y plataformas *online* que facilitan el acceso a servicios y contenidos como, por ejemplo, las nuevas plataformas de vídeo que ofrecen tanto televisión de pago tradicional, como Video on Demand o acceso multidispositivo. Sin embargo, no puede haber ninguna garantía de que estos y otros esfuerzos tengan éxito. Por ejemplo, si los servicios de televisión en streaming, como Netflix u otros, se convierten en la principal forma en que se consume la televisión en detrimento de los servicios de televisión de pago del Grupo, los ingresos y el margen del Grupo podrían verse afectados.

En el desarrollo de todas estas iniciativas es también necesario tener en cuenta varios factores: por un lado, existe una demanda social y regulatoria creciente para que las empresas se comporten de una manera socialmente responsable, y por otro, los clientes del Grupo se relacionan cada vez más a través de canales de comunicación *online* como las redes sociales donde expresan esta demanda. La capacidad de la Compañía para atraer y retener clientes depende de su percepción sobre la reputación y el comportamiento del Grupo y los riesgos asociados a un potencial daño en la reputación de la marca se han vuelto

más relevantes, especialmente por el impacto que puede generar la publicación de noticias a través de redes sociales.

Si Telefónica no pudiera anticiparse o adaptarse a las necesidades y demandas cambiantes de los clientes o evitar actuaciones inadecuadas, la reputación podría verse afectada negativamente o por otro lado podría tener un efecto negativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica.

Riesgos Operacionales

La tecnología de la información es un elemento relevante de nuestro negocio y está expuesta a riesgos de ciberseguridad.

Los riesgos derivados de la ciberseguridad se siguen considerando uno de los riesgos de relevancia creciente para el Grupo debido a la importancia de la tecnología de la información por su capacidad para llevar a cabo con éxito las operaciones. A pesar de los avances en la modernización de la red, y en reemplazar los sistemas antiguos pendientes de renovación tecnológica, el Grupo opera en un entorno de ciberamenazas crecientes y todos sus productos y servicios como, entre otros, los servicios de Internet móvil o de televisión de pago, dependen intrínsecamente de los sistemas y plataformas de tecnología de la información que son susceptibles de un ciberataque. Los ciberataques exitosos que interrumpen las operaciones del Grupo pueden impedir la eficaz comercialización de los productos y servicios a los clientes, por lo que es necesario seguir avanzando en la identificación de vulnerabilidades técnicas y debilidades de seguridad en los procesos operativos, así como en la capacidad de detección y reacción ante incidentes. Esto incluye la necesidad de fortalecer los controles de seguridad en la cadena de suministro (por ejemplo, poner un mayor foco en las medidas de seguridad adoptadas por los socios del Grupo y otras terceras partes), así como garantizar la seguridad de los servicios en la nube (cloud). A lo largo de 2020, debido a la situación provocada por la pandemia de COVID-19, se han revisado y reforzado las medidas de seguridad relacionadas con el acceso remoto y el teletrabajo de empleados y colaboradores, pero no se puede asegurar que esas medidas de seguridad sean efectivas en todos los casos.

Las empresas de telecomunicaciones de todo el mundo se enfrentan a un incremento continuo de las amenazas a la ciberseguridad, a medida que los negocios son cada vez más digitales y dependientes de las telecomunicaciones, sistemas/redes informáticas y adoptan tecnología en la nube. Entre las amenazas de ciberseguridad se encuentran el acceso no autorizado a los sistemas o la instalación de virus informáticos o software maliciosos para apropiarse indebidamente de información sensible como por ejemplo los datos de los usuarios, o perjudicar el funcionamiento de las operaciones del Grupo. Además, las amenazas tradicionales a la seguridad, como la sustracción de ordenadores portátiles, de dispositivos de almacenamiento de datos y de teléfonos móviles también pueden afectar al

Grupo junto con la posibilidad de que los empleados del Grupo u otras personas puedan tener acceso, autorizado o no, a los sistemas del Grupo y filtrar información y/o realizar actos que afecten a sus redes o que de otro modo afecten de forma negativa al Grupo o su capacidad para procesar adecuadamente la información interna o incluso den lugar a penalizaciones regulatorias.

En particular, en los últimos tres años, el Grupo ha sufrido varios incidentes de ciberseguridad. Los ataques en este período han incluido: (i) intentos de intrusión (directos o a través de phishing), explotación de vulnerabilidades y de credenciales corporativas comprometidas para despliegue de ransomware (mediante software malicioso que cifra datos de negocio); (ii) ataque de denegación de servicio (DDoS – Distributed Denial of Service), mediante volúmenes masivos de tráfico desde internet que saturan el servicio; y (iii) explotación de vulnerabilidades para llevar a cabo fraudes en canales *online*, generalmente mediante suscripciones de servicios sin pagarlos.

Algunas de las principales medidas adoptadas por el Grupo Telefónica para mitigar estos riesgos son la detección temprana de vulnerabilidades, la aplicación de controles de acceso a los sistemas, la revisión proactiva de registros de seguridad en los componentes críticos, la segregación de red en zonas y el despliegue de sistemas de protección como 'cortafuegos', sistemas de prevención de intrusiones, y detección de virus, entre otras medidas de seguridad física y lógica. En el caso de que las medidas preventivas y de control no evitasen el daño en los sistemas o los datos, existen sistemas de copias de respaldo diseñados para la recuperación total o parcial de la información.

Aunque Telefónica pretende gestionar estos riesgos adoptando medidas técnicas y organizativas, como las anteriormente mencionadas, según se define en su estrategia de seguridad digital, no puede garantizar que dichas medidas sean suficientes para evitar o mitigar completamente de este tipo de incidentes. Por ello, el Grupo Telefónica tiene en vigor pólizas de seguro que podrían cubrir, sujeto a los términos, condiciones, exclusiones, límites y sublímites de indemnización, y deducibles aplicables, ciertas pérdidas financieras derivadas de este tipo de incidentes. Hasta la fecha las pólizas de seguro en vigor han cubierto algunos incidentes de este tipo; no obstante, debido a la potencial severidad e incertidumbre sobre la evolución de este tipo de eventos, dichas pólizas podrían no cubrir en su totalidad la pérdida derivada de un evento individual de esta clase.

Eventuales fallos en la red pueden producir pérdida de calidad o la interrupción del servicio.

Las interrupciones imprevistas del servicio pueden producirse por fallos del sistema, desastres naturales ocasionados por fenómenos naturales o meteorológicos, falta de suministro eléctrico, fallos de red, fallos de hardware o software, sustracción de elementos de red o un ataque cibernético. Todo ello puede afectar a la calidad o causar la interrupción de la prestación de los servicios del Grupo Telefónica.

Estos eventos, como el que afectó al servicio de datos móviles prestados por O2 Reino Unido a finales de 2018 derivado de un fallo de software, pueden provocar la insatisfacción de los clientes, una reducción de los ingresos y del tráfico, conllevar la realización de reparaciones costosas, la imposición de sanciones o de otro tipo de medidas por parte de los organismos reguladores, y perjudicar la imagen y reputación del Grupo Telefónica o podría tener un efecto adverso en el negocio, la situación financiera, los resultados de las operaciones y / o los flujos de efectivo del Grupo.

Riesgos Financieros

El deterioro del entorno económico o político puede afectar negativamente al negocio de Telefónica.

La presencia internacional de Telefónica permite la diversificación de su actividad en diversos países y regiones, pero se expone a distintas legislaciones, así como al entorno político y económico de los países en los que opera. Desarrollos adversos en estos países, la mera incertidumbre o posibles variaciones en los tipos de cambio o en el riesgo soberano pueden afectar negativamente al negocio de Telefónica, a la situación financiera, a los flujos de caja y a los resultados de operaciones y/o a la evolución de algunas o todas las magnitudes financieras del Grupo.

Durante 2020, Telefónica España representaba un 28,8% de los ingresos (ventas y prestaciones de servicios) del Grupo Telefónica (26,5% en el ejercicio 2019), Telefónica Reino Unido representaban un 15,6% de los ingresos del Grupo Telefónica (14,7% en el ejercicio 2019), Telefónica Brasil representaba un 17,2% de los ingresos del Grupo Telefónica (20,7% en el ejercicio 2019) y Telefónica Hispam representaba un 18,4% de los ingresos del Grupo Telefónica (19,9% en el ejercicio 2019). Durante 2020, un 4,0% de los ingresos del Grupo Telefónica provenían de Argentina, un 3,8% de Perú y un 3,7% de Chile (4,5%, 4,3% y 4,0%, respectivamente, en el ejercicio 2019). Aproximadamente el 23,2% de los ingresos del Grupo en 2020 provenían de países que no tienen la consideración de calificación crediticia de grado de inversión (por orden de importancia, Brasil, Argentina, Ecuador, Costa Rica, El Salvador y Venezuela) y otros países están a un solo grado de perder este status. Asimismo, Venezuela y Argentina se consideran países con economía hiperinflacionaria en 2020, 2019 y 2018.

Los principales riesgos por geografías se detallan a continuación:

En Europa existe el riesgo de que se produzca tanto una rápida propagación del COVID-19 si no mejora significativamente el calendario de vacunación como un encarecimiento de las condiciones de financiación, tanto para el sector privado como para el público, con un impacto negativo en la renta disponible debido a un escenario de stress financiero. El catalizador de este escenario, podrían ser tanto factores globales derivados de un deterioro del ciclo económico, o domésticos como por ejemplo un

empeoramiento de la sostenibilidad fiscal en algún país europeo (por ejemplo, España o Italia), que afectarían a las condiciones económicas de los países donde operamos.

- **España:** existen, adicionalmente, tres focos locales de incertidumbre; el primero, estaría relacionado con la incertidumbre sobre las políticas económicas a ejecutarse de 2021 en adelante, dada la elevada fragmentación política existente y la falta de acuerdos en temas claves. Esto aplica especialmente a la gestión del Fondo Europeo de Recuperación. En segundo lugar, existe el riesgo de que la pandemia tenga un impacto económico negativo más amplio, que se traduzca en una mayor proporción de ejecuciones hipotecarias de empresas y/o en mayores niveles de desempleo. Finalmente, ser uno de los países más abiertos al exterior desde el punto de vista comercial y estar prácticamente entre los diez países del mundo más emisores y receptores de capital hacen que cualquier situación de reversión proteccionista pueda tener implicaciones significativas.
- **Reino Unido:** la salida formal de la Unión Europea del Reino Unido el pasado 31 de diciembre de 2020 ("Brexit") supondrá un ajuste económico significativo a pesar del acuerdo alcanzado sobre la nueva relación económica-comercial entre ambas regiones. Los costes burocráticos y comerciales que implica el abandonar el mercado único y la unión aduanera (especialmente aquellos relacionados con las barreras no arancelarias) podrían pesar sobre el comercio neto del país. Además, aún existen muchos flecos por cerrar en el área de servicios, (en particular, los servicios financieros y profesionales), por lo que variables como inversión, actividad económica y empleo serían las principales afectadas, así como la volatilidad en los mercados financieros, lo que podría limitar o condicionar el acceso a los mercados de capitales. Estos cambios podrían ser costosos y disruptivos para las relaciones empresariales en los mercados afectados, incluyendo las de Telefónica con sus proveedores y clientes. El Grupo también se vería afectado negativamente si la libra esterlina se depreciara.

En Latinoamérica, el riesgo cambiario es particularmente notable. Este riesgo es debido tanto a factores externos (tensiones comerciales a nivel global, los precios de las materias primas y las dudas sobre el crecimiento y los desequilibrios financieros en China) como a los internos (controlar la pandemia del COVID-19 y gestionar el deterioro fiscal subyacente, ver *"Eventos inesperados e inciertos como la aparición de la pandemia del COVID-19 (coronavirus), afectan de forma significativa a nuestras operaciones"*, más adelante).

- **Brasil:** el principal riesgo al que se enfrenta el país es el de la sostenibilidad fiscal, el cual el gobierno está abordando mediante la aprobación de reformas estructurales, entre las que destacan la reforma de la Administración o la del sistema tributario, que no sólo buscan garantizar la sostenibilidad, sino que también elevar el crecimiento potencial del país. El hecho de que la calificación del país se sitúe por debajo del grado de inversión y que las necesidades de financiación internas sean elevadas,

supone un riesgo financiero añadido ante un hipotético escenario de stress financiero global más ante el incremento reciente de las necesidades de financiación, lo que puede acabar también afectando negativamente a la evolución del tipo de cambio.

- En **Argentina:** los riesgos macroeconómicos y cambiarios se mantienen elevados. Los desafíos a los que se enfrenta la economía, tanto internos (proceso en marcha de reducción del déficit público en un contexto de recesión económica y elevada inflación) como externos (con importantes necesidades de financiación a refinanciar en el medio plazo), hacen que sea una economía vulnerable a episodios de volatilidad de los mercados financieros más ante un escenario con unas palancas de actuación de por sí limitadas. Además, el empeoramiento del panorama de inflación consecuencia del desdoblamiento cambiario y de las medidas insostenibles de contención de precios amenazan la rentabilidad de Telefónica. En particular, el Decreto de Necesidad y Urgencia (DNU) lanzado por el Gobierno en el tercer trimestre de 2020, declaró los servicios del sector TIC como servicio público esencial y entre otras medidas, suspendió cualquier incremento de precios desde el 31 de julio de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020. Como consecuencia, cualquier potencial incremento de los precios en las tarifas del sector debe contar con la aprobación previa de la Secretaría de Comercio (Ministerio de Hacienda), aumentando el número de obstáculos administrativos y políticos, que deben ser superados para operar con éxito nuestro negocio y que podrían tener un impacto adverso en el crecimiento de los ingresos y la evolución de los márgenes de los negocios de Telefónica en dicho país.
- Chile, Colombia y Perú están expuestas no sólo a cambios en la economía global por su vulnerabilidad y exposición a movimientos abruptos en los precios de las materias primas, sino también a un endurecimiento inesperado de las condiciones financieras globales. En el lado doméstico, tanto la inestabilidad política existente como la posibilidad de que se produzcan nuevas revueltas sociales podrían tener un impacto negativo tanto en el corto como en el medio plazo.

Eventos inesperados e inciertos como la aparición de la pandemia del COVID-19 (coronavirus), afectan de forma significativa a nuestras operaciones.

La pandemia de COVID-19 y futuros acontecimientos similares pueden afectar significativamente a nuestras operaciones. Tales eventos pueden ocasionar, entre otros, retrasos en la cadena de suministro, por problemas en las fábricas o los servicios logísticos; afectar a los empleados o terceros con los que trabaja el Grupo durante los periodos de contagio o cuarentena, y también impactar en el crecimiento económico mundial y regional. En la pandemia del COVID-19, el crecimiento económico se ha visto afectado negativamente por diversos shocks adversos sobre la oferta (interrupciones en las cadenas integradas de producción, cierres empresariales e inmovilización de recursos productivos) y la demanda (deterioro de confianza

y expectativas, efectos renta y riqueza negativos) derivados de un deterioro sustancial en los mercados financieros, caídas inéditas en los precios de materias primas, ralentización brusca de la actividad comercial o restricciones fuertes al transporte. El impacto final del COVID-19 en el negocio del Grupo es difícil de predecir debido a la incertidumbre que rodea a la duración de la pandemia y a la capacidad de recuperación de las economías de los países en los que opera el Grupo,

Según las estimaciones económicas predominantes, nos enfrentamos a una pandemia cuyos efectos económicos se espera que sean la mayor caída del PIB mundial de las últimas décadas. A pesar de seguir estimando una recesión profunda para 2020, las expectativas de crecimiento global se han revisado ligeramente al alza (+0,9pp hasta -3,5% Fondo Monetario Internacional), debido a que la recuperación observada en el tercer trimestre de 2020 en los países para los que existe información muestra un crecimiento, en general, mejor de lo esperado.

En España, la caída del PIB alcanzó el 22,2%, en términos acumulados, en la primera mitad de año superó el 22% (segundo trimestre -17,8%), lo que llevó a que 1.359.700 personas hubieran perdido su empleo entre marzo y mayo. Sin embargo, el levantamiento gradual de las restricciones a la movilidad y de las limitaciones a la actividad de aquellas consideradas no esenciales, ha permitido que la economía española reiniciara su actividad, al igual que en el resto de Europa. En concreto, durante el tercer trimestre de 2020, el PIB creció por encima del 16,4% la mayor variación en términos reales de su serie histórica. No obstante, las nuevas medidas adoptadas en el último trimestre de 2020 para contener el avance de la pandemia han evitado una recuperación mayor y el PIB sólo se habría expandido un 0,4%, lo que supuso una contracción anual del PIB del 11%. Esta contracción se ha producido a pesar de la magnitud de los paquetes fiscales anunciados por el gobierno nacional de España, compuestos de tanto gasto directo (3,5% del PIB), como de garantías de liquidez (14,2% del PIB) cuyo objetivo se centra en mantener la estructura productiva y que, dado el volumen, hace que se planteen cuestiones como la sostenibilidad de la deuda a medio y largo plazo.

En cuanto a los riesgos derivados del impacto de la pandemia en los países de Latinoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú), la principal preocupación se cierne sobre la posibilidad de estar ante una nueva década perdida debido al deterioro del PIB que ha experimentado la región, y los consiguientes retrocesos en términos de pobreza y progreso social. Un segundo foco de incertidumbre estaría relacionado con la sostenibilidad fiscal. El deterioro significativo experimentado por las métricas soberanas durante la pandemia introduce una probabilidad no desdeñable de que se produzca algún recorte en la calidad crediticia de los países, con el consiguiente incremento en el coste de la financiación externa, que puede afectar negativamente al rendimiento de las divisas.

La Dirección del Grupo estima que el impacto negativo de la pandemia en ventas y prestación de servicios del Grupo en

2020 se situó aproximadamente en 1.905 millones de euros, mientras que el impacto en el OIBDA (excluyendo el deterioro del fondo de comercio) ascendió aproximadamente a unos 977 millones de euros.

Adicionalmente, la crisis del COVID-19 ha contribuido a la depreciación de las principales divisas latinoamericanas respecto al euro. La variación del tipo de cambio frente al euro de las principales divisas de los países en los que el Grupo opera se muestra a continuación:

	Variación tipo de cambio de cierre (31/12/2020 vs 31/12/2019)	Variación tipo de cambio promedio (2020 vs 2019)
Real brasileño	(29,0%)	(24,1%)
Libra esterlina	(5,2%)	(1,3%)
Nuevo sol peruano	(16,2%)	(6,1%)
Peso argentino	(34,8%)	(34,8%)
Peso chileno	(3,6%)	(12,9%)
Peso colombiano	(12,6%)	(12,6%)
Peso mexicano	(13,3%)	(11,5%)

La evolución de las variables ha supuesto un deterioro del fondo de comercio. Los resultados del análisis realizado se incluyen en el riesgo "El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos."

El Grupo registra y podría registrar en el futuro un saneamiento contable de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos.

Conforme a la normativa contable vigente, el Grupo Telefónica revisa anualmente, o con mayor frecuencia si las circunstancias así lo requieren, la necesidad de incluir modificaciones en el valor contable de sus fondos de comercio (que, a 31 de diciembre de 2020, representaban el 16,2%), impuestos diferidos (que, a 31 de diciembre de 2020, representaban el 6,1% de los activos totales del Grupo) u otros activos como activos intangibles (que representaban el 10,9% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2020) e inmovilizado material (que representaba el 22,6% de los activos totales del Grupo a 31 de diciembre de 2020). En el caso del fondo de comercio, la posible pérdida de valor se determina mediante el análisis del valor recuperable de la unidad generadora de efectivo (o conjunto de ellas) a la que se asocia el fondo de comercio en el momento en que éste se origina. A título de ejemplo, indicar que en 2020 se han reconocido pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio y otros activos de Telefónica Argentina por un total de 894 millones de euros. En el ejercicio 2019 se reconocieron pérdidas por deterioro de valor del fondo de comercio asignado a Telefónica Argentina por un total de 206 millones de euros.

Adicionalmente, Telefónica podría no recuperar los activos por impuestos diferidos del estado de situación financiera

para compensar futuros beneficios tributables. La recuperabilidad de los activos por impuestos diferidos depende de la capacidad del Grupo para generar beneficios tributables en el período en el que dichos activos por impuestos diferidos sigan siendo deducibles. Si Telefónica creyera que no va a ser capaz de utilizar sus activos por impuestos diferidos durante dicho período, sería necesario registrar un deterioro en la cuenta de resultados, que no tendría impacto en caja. En este sentido, a título de ejemplo, en el ejercicio 2019, Telefónica Móviles México registró una reversión de los activos por impuestos diferidos por importe de 454 millones de euros. En 2020, se han revertido activos por impuestos diferidos correspondientes al grupo fiscal en España por importe de 101 millones de euros.

En el futuro pueden producirse nuevos saneamientos contables de fondos de comercio, impuestos diferidos u otros activos que podrían afectar negativamente al negocio, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

El Grupo se enfrenta a riesgos relacionados con su nivel de endeudamiento financiero, capacidad de financiación y capacidad para llevar a cabo el plan de negocio.

El funcionamiento, la expansión y la mejora de las redes del Grupo Telefónica, el desarrollo y la distribución de los servicios y productos del Grupo, la ejecución del plan general estratégico de la Compañía, el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías, la renovación de licencias, y la expansión del negocio en los países en los que opera el Grupo, podrían precisar de una financiación sustancial.

El Grupo Telefónica es un emisor de deuda relevante y frecuente en los mercados de capitales. A 31 de diciembre de 2020, la deuda financiera bruta del Grupo ascendía a 50.420 millones de euros (52.364 millones de euros a 31 de diciembre de 2019) y la deuda financiera neta del Grupo ascendía a 35.228 millones de euros (37.744 millones de euros a 31 de diciembre de 2019). A 31 de diciembre de 2020, el vencimiento medio de la deuda era de 10,79 años (10,50 años a 31 de diciembre de 2019) incluyendo las líneas de crédito disponibles y comprometidas.

Una disminución de la liquidez de la Compañía, una dificultad en la refinanciación de los vencimientos de la deuda o en la captación de nuevos fondos como deuda o recursos propios, podría obligar a Telefónica a utilizar recursos ya asignados a inversiones u otros compromisos para el pago de su deuda financiera, lo cual podría tener un efecto negativo en los negocios del Grupo, la situación financiera, los resultados operativos y/o en los flujos de caja.

La financiación podría resultar más difícil y costosa ante un deterioro significativo de las condiciones en los mercados financieros internacionales o locales, debido, por ejemplo, a las políticas monetarias fijadas por los bancos centrales, tanto por posibles subidas de tipos de interés como por disminuciones en la oferta de crédito, el aumento de la

incertidumbre política y comercial global y la inestabilidad del precio del petróleo o por un eventual deterioro de la solvencia o del comportamiento operativo de la Compañía.

A 31 de diciembre de 2020, los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2021 ascendían a 8.123 millones de euros y los vencimientos de la deuda financiera bruta en 2022 ascendían a 4.243 millones de euros.

En conformidad con su política de liquidez, la Compañía tiene cubiertos los vencimientos brutos de deuda por encima de los próximos 12 meses con la caja y líneas de crédito disponibles a 31 de diciembre de 2020. A 31 de diciembre de 2020, el Grupo Telefónica contaba con líneas de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por un importe aproximado de 13.354 millones de euros (de los cuáles 12.466 millones de euros tenían un vencimiento superior a 12 meses). La liquidez podría verse afectada si las condiciones de mercado dificultaran la renovación de las líneas de crédito no dispuestas, el 6,6% de las cuales, a 31 de diciembre de 2020, tenían establecido su vencimiento inicial para antes del 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente, dada la interrelación entre el crecimiento económico y la estabilidad financiera, la materialización de alguno de los factores de riesgo económico, político y de tipo de cambio comentados anteriormente podría afectar adversamente a la capacidad y coste de Telefónica para obtener financiación y/o liquidez. Esto a su vez podría tener, por tanto, un efecto adverso significativo en los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo.

Por último, cualquier rebaja en las calificaciones crediticias del Grupo podría conducir a un aumento de sus costes de endeudamiento y también podría limitar su capacidad de acceder a los mercados de crédito.

La condición financiera y resultados del Grupo podrían verse afectados si no manejamos de forma efectiva nuestra exposición a los tipos de cambio de divisa extranjera o a los tipos de interés.

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan a: (i) los costes financieros de la deuda a tipo variable (o con vencimiento a corto plazo, y previsible renovación); y (ii) el valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

En términos nominales, a 31 de diciembre de 2020, el 75,2% de la deuda financiera neta más compromisos del Grupo tenía su tipo de interés fijado a tipos de interés fijos por períodos de más de un año. Para dar una idea de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés a corto plazo a 31 de diciembre de 2020: (i) un incremento en 100 puntos básicos en los tipos de interés en todas las divisas donde tenemos una posición financiera a esa fecha, implicaría un aumento de los costes financieros de 100 millones de euros; (ii) y una reducción de 100 puntos básicos en todas las divisas (aunque los tipos sean negativos) implicaría una reducción de los costes

financieros de 97 millones de euros. Para la elaboración de estos cálculos se supone una posición constante equivalente a la posición a esa fecha, que tiene en cuenta los derivados financieros contratados por el Grupo.

El riesgo de tipo de cambio surge principalmente por: (i) la presencia internacional de Telefónica, con inversiones y negocios en países con monedas distintas del euro (fundamentalmente en Latinoamérica pero también en el Reino Unido), (ii) por la deuda en divisas distintas de las de los países donde se realizan los negocios, o donde radican las sociedades que han tomado la deuda, y (iii) por aquellas cuentas a cobrar o pagar en divisa extranjera respecto a la sociedad que tiene la transacción registrada. Conforme a los cálculos del Grupo, el impacto en los resultados, y concretamente en las diferencias de cambio, de una depreciación del 10% de las divisas latinoamericanas respecto al dólar y una depreciación del 10% del resto de divisas a las que el Grupo está más expuesto (principalmente la libra), supondría unas ganancias por tipo de cambio de 55 millones de euros al 31 de diciembre de 2020. Estos cálculos se han realizado considerando constante la posición en divisa con impacto en cuenta de resultados a 31 de diciembre de 2020 e incluyendo los derivados financieros contratados.

Durante 2020, Telefónica Brasil representaba el 23,6% (28,2% en el ejercicio 2019), Telefónica Reino Unido el 15,3% (14,0% en el ejercicio 2019) y Telefónica Hispam el 7,3% (13,4% en el ejercicio 2019) del resultado operativo antes de amortizaciones ("OIBDA") del Grupo Telefónica.

En 2020, la evolución de los tipos de cambio impactó negativamente en los resultados, restando 6,5 puntos porcentuales y 8,0 puntos porcentuales al crecimiento interanual de las ventas y el OIBDA, respectivamente, principalmente por la depreciación del real brasileño (3,1 punto porcentual y 2,2 puntos porcentuales, respectivamente, en el mismo período de 2019). Asimismo, las diferencias de conversión generadas en 2020 impactaron negativamente en el patrimonio del Grupo en 5.801 millones de euros, siendo el impacto negativo de 95 millones de euros en 2019.

Para gestionar estos riesgos, el Grupo Telefónica utiliza diversas estrategias, fundamentalmente a través del uso de derivados financieros, que, en sí mismas, no están exentas de riesgos como, por ejemplo, el riesgo de contrapartida que conllevan este tipo de coberturas. Sin embargo, estas estrategias de gestión pueden resultar infructuosas, pudiendo perjudicar el negocio, la situación financiera, los resultados de operaciones y la generación de caja del Grupo. Si el Grupo Telefónica no fuese capaz de gestionar de manera efectiva su exposición a los tipos de cambio de divisas o tasas de interés, los negocios, la situación financiera, los resultados operativos y/o los flujos de caja del Grupo Telefónica podrían verse afectados negativamente.

Riesgos Legales y de cumplimiento normativo

Telefónica y las sociedades del Grupo son parte en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales.

Telefónica y las sociedades del Grupo operan en sectores altamente regulados y son parte y pueden ser parte en el futuro en litigios, reclamaciones de carácter fiscal, de competencia y otros procedimientos judiciales en el curso ordinario de sus negocios cuyo resultado es impredecible.

El Grupo Telefónica está sujeto a revisiones, exámenes y auditorías periódicas por parte de las autoridades fiscales con respecto a los impuestos en las jurisdicciones en las que opera y es parte y puede ser parte en el futuro en determinadas reclamaciones fiscales. En particular, el Grupo Telefónica es actualmente parte en determinados litigios fiscales abiertos en Perú por el impuesto de la renta de ejercicios anteriores, cuyo proceso contencioso-administrativo se encuentra actualmente en marcha; y los procedimientos fiscales y regulatorios abiertos en Brasil, fundamentalmente en relación al ICMS (impuesto brasileño que grava los servicios de telecomunicaciones) y al Impuesto sobre Sociedades.

En este sentido, a 31 de diciembre de 2020, Telefónica Brasil mantenía provisiones por contingencias tributarias por importe de 282 millones de euros, y provisiones por contingencias regulatorias por importe de 189 millones de euros. Aunque el Grupo considera que sus estimaciones fiscales son razonables, si una autoridad tributaria no está de acuerdo, el Grupo podría enfrentarse a una responsabilidad fiscal adicional, incluyendo intereses y sanciones. No puede haber garantías de que el pago de dichos importes adicionales no tenga un efecto adverso importante en los negocios del Grupo, los resultados, la situación financiera y/o los flujos de caja.

Un resultado adverso o un acuerdo extrajudicial de éstos u otros litigios o contenciosos, presentes o futuros, podrían representar un coste significativo y tener un efecto negativo material en los negocios, la situación financiera, los resultados o la generación de caja del Grupo.

El Grupo Telefónica está expuesto a riesgos en relación con el cumplimiento de la legislación contra la corrupción y los programas de sanciones económicas.

El Grupo Telefónica debe cumplir con las leyes y reglamentos contra la corrupción de las jurisdicciones donde opera en el mundo y, en determinadas circunstancias, con leyes y reglamentos contra la corrupción con efecto extraterritorial, tales como la U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 (en adelante, FCPA) y el United Kingdom Bribery Act de 2010 (en adelante, Bribery Act). Las leyes contra la corrupción generalmente prohíben, entre otras conductas, ofrecer cualquier cosa de valor a funcionarios con el fin de obtener o mantener negocios o asegurar cualquier ventaja empresarial indebida

o no mantener libros y registros precisos y registrar adecuadamente las transacciones.

En este sentido, debido a la naturaleza de su actividad, el Grupo Telefónica ve incrementada su exposición a este riesgo, lo que acrecienta la probabilidad de ocurrencia del mismo; en particular, cabe destacar la continua interacción con funcionarios y Administraciones Públicas en los frentes institucional y regulatorio (se trata de una actividad regulada en diferentes órdenes), operacional (en el despliegue de su red, está sujeta a la obtención de múltiples permisos de actividad) y comercial (presta servicios directa e indirectamente a las Administraciones Públicas). Más aún, Telefónica es una compañía multinacional sujeta a la autoridad de diferentes reguladores y al cumplimiento de diversas normativas, nacionales o extraterritoriales, civiles o penales, a veces con competencias compartidas, por lo que resulta muy difícil cuantificar los eventuales impactos de cualquier incumplimiento, teniendo en cuenta que en dicha cuantificación debe considerarse, no sólo la cuantía económica de las sanciones, sino también la potencial afectación negativa de las mismas al negocio, a la reputación y/o marca, e incluso, llegado el caso, a la capacidad para contratar con las Administraciones Públicas.

Adicionalmente, las operaciones del Grupo Telefónica pueden estar sujetas, o de alguna manera afectadas por programas de sanciones económicas y otras restricciones comerciales ("sanciones"), tales como aquellas gestionadas por las Naciones Unidas, la Unión Europea y los Estados Unidos, incluyendo la Oficina del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para el Control de Activos Extranjeros (U.S. Treasury Department's Office of Foreign Assets Control OFAC). La normativa relativa a sanciones restringe las relaciones del Grupo con ciertos países, individuos y entidades sancionados. En este contexto, la prestación de servicios por parte de una multinacional de telecomunicaciones, como el Grupo Telefónica, de forma directa e indirecta, en múltiples países, requiere la aplicación de un alto grado de diligencia para prevenir la aplicación de sanciones (que pueden incluir programas de sanciones económicas a países, listas de entidades y personas sancionadas o sanciones a la exportación). Dada la naturaleza de su actividad, la exposición del Grupo Telefónica a dichas sanciones es especialmente destacable.

Aunque el Grupo cuenta con normativa interna y procedimientos establecidos para asegurar el cumplimiento de las leyes contra la corrupción y la normativa relativa a sanciones anteriormente mencionadas, no puede garantizar que esta normativa y procedimientos sean suficientes, o que los empleados, consejeros, directores, socios, agentes y proveedores de servicios del Grupo no actúen infringiendo la normativa y procedimientos del Grupo (o, igualmente, infringiendo las leyes pertinentes en materia de lucha contra la corrupción y sanciones), y por tanto el Grupo, sus filiales o dichas personas o entidades puedan en última instancia considerarse responsables. En este sentido, actualmente, el Grupo Telefónica coopera con autoridades gubernamentales (en su caso, conduciendo las investigaciones internas correspondientes) a propósito de

solicitudes de información potencialmente relacionadas, de forma directa o indirecta, con posibles infracciones de las leyes contra la corrupción. Telefónica considera que cualquier potencial sanción en el marco de estas solicitudes específicas, no afectaría de forma material a la situación financiera del Grupo, considerando su tamaño.

No obstante lo anterior, el incumplimiento de las leyes contra la corrupción y sanciones podría dar lugar, no sólo a sanciones económicas sino también a la resolución de contratos públicos, revocar autorizaciones y licencias, y podrían tener un efecto negativo material en la reputación, o tener un efecto adverso en los negocios del Grupo, su situación financiera, y los resultados operativos y/o los flujos de caja.

Capítulo 4

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO

- 4.1.** Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2020 y Perspectivas para 2021
- 4.2.** Estructura de la Propiedad
- 4.3.** Junta General de Accionistas
- 4.4.** Estructura Organizativa de los Órganos de Administración
- 4.5.** Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés
- 4.6.** Remuneraciones
- 4.7.** Sistemas de Control y Gestión de Riesgos
- 4.8.** Sistemas internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)
- 4.9.** Información adicional de Gobierno Corporativo



4.1. Principales aspectos de Gobierno Corporativo en 2020 y Perspectivas para 2021

4.1.1. Sistema de Gobierno Corporativo GRI 102-18, 102-19, 102-22

Los principios fundamentales del gobierno corporativo de Telefónica están contenidos en sus Estatutos Sociales, en el Reglamento de su Consejo de Administración, en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, y en determinadas Políticas relacionadas con esta materia, destacando, entre otras, la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración y de Selección de Consejeros. Estas normas determinan los principios de actuación del Consejo, regulan su organización y funcionamiento, y fijan las normas de conducta de sus miembros.

Por lo que respecta a los principios que inspiran el gobierno corporativo de Telefónica, éstos son:

- la maximización del valor de la Compañía en interés de los accionistas,
- el papel esencial del Consejo de Administración en la supervisión de la dirección y administración de la Sociedad, y
- la transparencia informativa en las relaciones con sus grupos de interés, entre otros, los empleados, los accionistas, los inversores y los clientes.

De acuerdo con lo establecido en su Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo adoptará las medidas necesarias para asegurar: (i) que el equipo de gestión de la Compañía persigue la creación de valor para los accionistas, (ii) que este equipo de gestión se encuentra bajo su efectiva supervisión, (iii) que ninguna persona o grupo reducido de personas ostenta un poder de decisión no sometido a contrapesos o controles, y (iv) que ningún accionista recibe un trato de privilegio frente a los demás.

4.1.2. Mejora continua del Gobierno Corporativo

Telefónica tiene el firme compromiso de mejorar de manera continua su marco de gobierno corporativo, incrementando, potenciando y consolidando las mejores prácticas en esta materia.

En relación con ello, la Compañía analiza y revisa de forma constante sus estructuras de gobierno corporativo y el grado de cumplimiento de las principales recomendaciones existentes en materia de buen gobierno, considerando en todo momento posibles iniciativas de mejora en el corto y medio plazo, y teniendo siempre presente la búsqueda de la fórmula de gobierno que mejor defienda los intereses de los accionistas y la creación de valor.

En este contexto, y a lo largo de 2020, Telefónica ha continuado mejorando y fortaleciendo su marco de gobierno corporativo mediante, entre otras medidas: i) la actualización de alguna de sus normas y políticas internas, de conformidad con la versión revisada del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en junio de 2020 ("CBG"); ii) la renovación, reorganización y adaptación de las funciones de algunas de sus Comisiones del Consejo, y, especialmente, el refuerzo de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad; iii) el establecimiento de un Protocolo de sucesión del Presidente y del Consejero Delegado, atendiendo a la publicación del mencionado Código de Buen Gobierno; iv) la evaluación completa, por un Consultor Externo, del Sistema de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2020, en los términos que se indicarán posteriormente en este Informe; y v) la plena adaptación, debido a la situación provocada por el COVID-19, de la celebración de las sesiones de la Junta General de Accionistas, del Consejo de Administración y de sus Comisiones a través de medios telemáticos o mixtos, con plena eficacia (habiéndose celebrado en 2020 un elevadísimo número de reuniones bajo estas modalidades).

Se expone a continuación el detalle de las cuestiones indicadas en el párrafo anterior:

Cambios relacionados con la normativa y políticas internas de Telefónica

• Modificación del Reglamento del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (que, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Reglamento del Consejo, formuló a tal efecto la correspondiente Memoria Justificativa), aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

La referida modificación consistió en: i) adaptarlo a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificadas en junio de 2020 que la Sociedad cumple íntegramente en la actualidad; ii) adaptarlo a determinadas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno no modificadas en junio de 2020 y que la Sociedad ya venía cumpliendo; e iii) incorporar algunos aspectos complementarios o precisiones técnicas. Entre otras cuestiones, se modificaron algunos aspectos relativos a la composición de las Comisiones del Consejo, se ajustaron y asignaron nuevas funciones a la Comisión de Auditoría y Control, a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y se incluyó en el Reglamento la regulación expresa de la Comisión de Estrategia e Innovación.

Igualmente, la citada modificación del Reglamento del Consejo de Administración fue comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid con fecha 18 de enero de 2021, inscripción número 1931, siendo asimismo puesta a disposición de los accionistas a través de la página web de la Compañía. De igual modo, de dicha modificación se informará a la próxima Junta General de Accionistas que se celebre.

• **Modificación del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno**

El Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, aprobó también, en coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para incorporar los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo de Administración respecto de la composición y las competencias atribuidas, respectivamente, a cada una de dichas Comisiones. Las versiones vigentes del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno están disponibles para su consulta en la página web corporativa de la Sociedad, en la sección Gobierno Corporativo dentro del apartado Información para accionistas e inversores (www.telefonica.com/accionistaseinversores).

• **Actualización de Políticas y Normativas Corporativas**

Igualmente, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, acordó actualizar las siguientes políticas y normas corporativas, a fin de alinearlas con las referidas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno: i) Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros; ii) Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.; y iii) Normativa sobre Comunicación de Información a los Mercados.

Modificación de la composición de las Comisiones del Consejo de Administración

En el ejercicio 2020, y en los meses de enero y febrero de 2021, se han producido cambios en la composición de las Comisiones del Consejo de Administración, a fin de continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Los cambios llevados a cabo son los siguientes:

– Comisión Delegada

El 27 de enero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración al Consejero Independiente D. Peter Löscher.

– Comisión de Auditoría y Control

El Consejo de Administración, en reunión celebrada el 18 de diciembre de 2019, acordó nombrar Miembro y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control al Consejero Independiente D. Peter Löscher, teniendo su nombramiento como Presidente efectos a partir del 19 de febrero de 2020 (tras la formulación de la información anual 2019), y permaneciendo, por tanto, D. José Javier Echenique Landiribar como Presidente de dicha Comisión hasta la citada fecha.

– Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

El 17 de abril de 2020, el Consejo de Administración acordó nombrar Miembro de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al Consejero Independiente D. Peter Löscher, en sustitución de D^a Sabina Fluxà Thienemann que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

– Comisión de Sostenibilidad y Calidad

El 25 de noviembre de 2020, el Consejo de Administración acordó nombrar Miembro de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad al Consejero Independiente D. Juan Ignacio Cirac Sasturain.

– Comisión de Estrategia e Innovación

El 24 de febrero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Miembro de la Comisión de Estrategia e Innovación a la Consejera Independiente D^a Claudia Sender Ramírez, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

Por último, y en relación con la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, su composición se mantiene sin cambios.

Establecimiento de un Protocolo de sucesión del Presidente y del Consejero Delegado

A este respecto, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha establecido, conforme a las competencias que tiene asignadas, un Protocolo de sucesión del Presidente y del Consejero Delegado, sin carácter de reglamento interno, y que regula de manera abstracta dicho proceso, teniendo en consideración, entre otras, las previsiones establecidas en la normativa societaria de la Compañía, en la legislación española aplicable y en las recomendaciones en materia de gobierno corporativo para las sociedades cotizadas, en particular, las incluidas en el mencionado Código de Buen Gobierno.

Evaluación completa del Sistema de Gobierno Corporativo por un Consultor Externo

Asimismo, y en los términos que se expondrán de forma pormenorizada posteriormente, se ha realizado, con la colaboración de un Consultor Externo (Egon Zenhder), una evaluación minuciosa y de detalle del actual Sistema de Gobierno Corporativo de la Compañía, con el fin de valorar su funcionamiento e identificar los aspectos que pudieran requerir una evolución y mejora.

Celebración de las sesiones por medios telemáticos o mixtos debido a la situación provocada por el COVID-19

Debido a la situación ocasionada por el COVID-19, en el ejercicio 2020 la Compañía, con plena eficacia, ha adaptado la organización de las sesiones de su Consejo de Administración y de sus Comisiones, así como de su Junta General de Accionistas, pasando de una celebración con presencia física a otra por medios exclusivamente telemáticos o mixtos, con el fin de garantizar, en todo momento y sin interrupciones, la continuidad de sus reuniones, y permitiendo, en todo caso, la adopción de decisiones de gran importancia para el futuro del Grupo Telefónica, como fueron los acuerdos alcanzados con Liberty para la creación de una *Joint Venture* en el Reino Unido, o la venta a American Towers Corporation de las torres propiedad de Telxius. El número total de sesiones celebradas por los órganos de administración de la Compañía en el ejercicio 2020 ha ascendido a más de 80 reuniones, lo que muestra la intensa actividad de dichos órganos y el fuerte compromiso de los Consejeros con sus deberes de dedicación y entrega.

4.1.3. Cuestiones clave del Consejo de Administración

A continuación, se detallan cuestiones clave del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a 31 de diciembre de 2020:

0,33% total de derechos voto

7,6 años - duración media cargo Consejero

Renovación Consejo Administración desde 2016

64,71 % Consejeros

Nuevo Consejero Independiente Coordinador
desde diciembre de 2019

Igualmente, en materia de diversidad del Consejo, destacan los siguientes aspectos:

% de Consejeros con los siguientes conocimientos y habilidades	
Económico/Financiero	59 %
Riesgos	41 %
Innovación/Tecnología	29 %
Ingeniería/Física	24 %
Jurídico	12 %
Humanidades	12 %

% de Consejeros con experiencia profesional en los siguientes sectores	
Industria	41 %
Banca	29 %
Academia	29 %
Administración Pública	12 %
Servicios	6 %
Marketing	6 %
ONG/Fundaciones	6 %

Nacionalidad	
Española	14
Inglesa	1
Austriaca	1
Brasileña	1

Número de Consejeros con experiencia internacional	
Europa	17
América Latina	17
Asia	3
EEUU	4

% de mujeres en el Consejo	
2016	11 %
2017	19 %
2018	18 %
2019	29 %
2020	29 %

Diversidad del Consejo por edades	
más de 60 años	8
entre 50 y 60 años	6
menos de 50 años	3

Asimismo, se detalla la composición del Consejo de Administración y la de cada una de sus Comisiones a 31 de diciembre de 2020. Se puede consultar información adicional en el apartado 4 del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y en el apartado C del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Nombre	Cargo	Consejo de Administración				Comisiones del Consejo					
		Ejecutivo	Dominical	Independiente	Otro Externo	Comisión Delegada	Auditoría y Control	Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	Sostenibilidad y Calidad	Regulación y Asuntos Institucionales	Estrategia e Innovación
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	x				II					
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente		x			I					
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente		x			I					I
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente y Consejero Independiente Coordinador			x		I	I	II			
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	x				I					
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal			x					I		I
D. Peter Erskine	Vocal				x	I		I			II
D ^a Sabina Fluxà Thienemann	Vocal			x							
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal			x			I		I		
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal			x				I		I	
D. Jordi Gual Solé	Vocal		x							I	I
D. Peter Löscher ¹	Vocal			x			II	I			I
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal		x				I		I	II	
D ^a Verónica Pascual Boé	Vocal			x							I
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal				x	I		I	II	I	
D. Francisco José Riberas Mera	Vocal			x							
D ^a Claudia Sender Ramírez ²	Vocal			x					I		
I	Miembro de la Comisión correspondiente.										
II	Presidente de la Comisión correspondiente.										

(1) Desde el 27 de enero de 2021, D. Peter Löscher es además Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración.

(2) Desde el 24 de febrero de 2021, D^a Claudia Sender Ramírez es además Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación, en sustitución de D. Peter Löscher.

4.2. Estructura de la Propiedad

4.2.1. Capital social

A 31 de diciembre de 2020 el capital social de Telefónica, S.A. estaba cifrado en 5.526.431.062 euros y se encontraba dividido en 5.526.431.062 acciones ordinarias, de una única serie y de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, íntegramente desembolsadas. Todas las acciones de la Compañía tienen las mismas características, derechos y obligaciones.

El 8 de julio de 2020 se inscribió la escritura de ampliación de capital liberada, por importe de 136.305.986 euros, en la que se emitieron 136.305.986 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.328.437.672 euros.

El 5 de enero de 2021 se inscribió la escritura de ampliación de capital liberada otorgada el 30 de diciembre de 2020, por importe de 197.993.390 euros, en la que se emitieron 197.993.390 acciones ordinarias, de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, con cargo a reservas; todo ello en el marco de la retribución del accionista mediante *scrip dividend*. Tras dicha ampliación, el capital social quedó fijado en 5.526.431.062 euros.

Las acciones de Telefónica, S.A. están representadas por anotaciones en cuenta que cotizan en el Mercado Continuo español (dentro del selectivo Índice Ibex 35) y en las cuatro Bolsas españolas (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao), así como en las Bolsas de Nueva York y Lima (en estas dos Bolsas a través de American Depositary Shares (ADSs), representando cada ADS una acción de la Compañía).

En 2019, las acciones de Telefónica, S.A. fueron excluidas de negociación en las Bolsas de Valores de Londres y Buenos Aires.

A 31 de diciembre de 2020, el número total de accionistas de Telefónica, S.A. ascendía a 1,2 millones de accionistas, y la distribución por categorías de inversores era la siguiente:

Categoría de inversor	% del capital social
Institucional Doméstico	22 %
Institucional Extranjero	46 %
Minorista	32 %

Autocartera

El Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 31 de mayo de 2017, aprobó el Marco General de la Operativa Discrecional de Autocartera de Telefónica, S.A., conforme a lo dispuesto en los artículos 16.2 y 17.6 del Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores de Telefónica (el RIC).

El referido Marco General recoge los principios de actuación discrecional para la gestión de la autocartera, observando y respetando lo establecido en el mencionado Reglamento, en particular en cuanto a las restricciones de precio, volumen y tiempo de las operaciones.

A fecha de cierre del ejercicio 2020, el número de acciones directas en autocartera era de 98.231.380 (1,78% del capital social).

En cuanto a las variaciones de autocartera habidas durante el ejercicio, ver la Nota 17 (Patrimonio Neto) de las Cuentas Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2020.

Asimismo, y en relación con el mandato vigente de la Junta General al Consejo de Administración para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, en su reunión celebrada el día 8 de junio de 2018, acordó renovar la anterior autorización concedida por la propia Junta General -el día 30 de mayo de 2014-, para la adquisición derivativa de acciones propias, directamente o a través de sociedades del Grupo, en los términos que de forma literal se transcriben a continuación:

"A) Autorizar, de conformidad con lo establecido en los artículos 144 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, la adquisición derivativa, en cualquier momento y cuantas veces lo considere oportuno, por parte de Telefónica, S.A. -bien directamente, bien a través de cualesquiera sociedades filiales-, de acciones propias, totalmente desembolsadas, por compraventa, por permuta o por cualquier otro título jurídico.

El precio mínimo de adquisición o valor mínimo de la contraprestación será el equivalente al valor nominal de las acciones propias adquiridas, y el precio máximo de adquisición o valor máximo de la contraprestación será el equivalente al valor de cotización de las acciones propias adquiridas en un mercado secundario oficial en el momento de la adquisición.

Dicha autorización se concede por un plazo de cinco años, a contar desde la fecha de celebración de la presente Junta, y está expresamente sujeta a la limitación de que en ningún momento el valor nominal de las acciones propias adquiridas directa o indirectamente en uso de esta autorización, sumado al de las que ya posean Telefónica, S.A. y todas sus sociedades filiales, exceda de la cifra máxima permitida por la Ley en cada momento, debiendo, además, respetarse las limitaciones establecidas para la adquisición de acciones propias por las Autoridades reguladoras de los mercados en los que la acción de Telefónica, S.A. esté admitida a cotización.

Expresamente se hace constar que la autorización para adquirir acciones propias otorgada puede ser utilizada total o parcialmente para la adquisición de acciones de Telefónica, S.A. que esta deba entregar o transmitir a administradores o a trabajadores de la Compañía o de sociedades de su Grupo, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquéllos de derechos de opción de su titularidad, todo ello en el marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la Compañía aprobados en debida forma.

- B) *Facultar al Consejo de Administración, en los más amplios términos para el ejercicio de la autorización objeto de este acuerdo y para llevar a cabo el resto de las previsiones contenidas en éste, pudiendo dichas facultades ser delegadas por el Consejo de Administración a favor de la Comisión Delegada, del Presidente Ejecutivo del Consejo de Administración, del Consejero Delegado, o de cualquier otra persona a la que el Consejo de Administración apodere expresamente al efecto.*
- C) *Dejar sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización concedida bajo el punto V de su Orden del Día por la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Compañía el día 30 de mayo de 2014".*

Autorización para aumentar el capital social

Por lo que se refiere a las autorizaciones conferidas con respecto al capital social, y además de la ya señalada para adquirir acciones propias, la Junta General Ordinaria de Accionistas, en reunión celebrada el día 12 de junio de 2020, acordó delegar en el Consejo de Administración, tan ampliamente como en derecho sea necesario, al amparo de lo previsto en el artículo 297.1.b) de la Ley de Sociedades de Capital, la facultad de aumentar el capital social en una o varias veces y en cualquier momento, dentro del plazo de cinco años contados desde la fecha del acuerdo, de la Junta General, en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros, equivalente a la mitad del capital social de la Compañía en la fecha de adopción del acuerdo por la Junta General, emitiendo y poniendo en circulación para ello las correspondientes nuevas acciones -con o sin prima- cuyo contravalor consistirá en aportaciones dinerarias, previéndose expresamente la posibilidad de suscripción incompleta de las acciones que se emitan. Asimismo, se facultó al Consejo de Administración para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente en los términos del artículo 506 de la Ley de Sociedades de Capital. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. En virtud de la autorización anteriormente mencionada, al cierre del ejercicio 2020, el Consejo estaría facultado a incrementar el capital social en la cantidad nominal máxima de 2.596.065.843 euros.

Igualmente, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A., en reunión celebrada el día 12 de junio de

2020, delegó a favor del Consejo de Administración, con arreglo al régimen general sobre emisión de obligaciones y conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y en los Estatutos Sociales de la Compañía, la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. La emisión de los indicados valores podrá efectuarse en una o en varias veces dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo. No obstante, la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente queda limitada al 20% del capital social en la fecha de adopción del acuerdo. Los valores emitidos podrán ser obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija, o instrumentos de deuda de análoga naturaleza, o instrumentos híbridos en cualquiera de las formas admitidas en Derecho (incluyendo, entre otros, participaciones preferentes), tanto simples como, en el caso de obligaciones, bonos e instrumentos híbridos, convertibles en acciones de la Compañía y/o canjeables por acciones de la Compañía, de cualquiera de las sociedades de su Grupo o de cualquier otra sociedad y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales. Esta delegación también comprende warrants u otros instrumentos análogos que puedan dar derecho directa o indirectamente a la suscripción o la adquisición de acciones, de nueva emisión o ya en circulación, liquidables mediante entrega física o mediante diferencias. El importe agregado de la/s emisión/es de instrumentos que se acuerden al amparo de esta delegación no podrá ser superior, en cada momento, a 25.000 millones de euros o su equivalente en otra divisa. En el caso de pagarés se computará, a efectos del anterior límite, el saldo vivo de los emitidos al amparo de la delegación. También a efectos del anterior límite, en el caso de los warrants se tendrá en cuenta la suma de primas y precios de ejercicio de cada emisión.

Asimismo, bajo el referido acuerdo de delegación, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica, S.A. acordó autorizar al Consejo de Administración para garantizar, en nombre de la Compañía, la emisión de los referidos instrumentos emitidos por las compañías pertenecientes a su grupo de sociedades, dentro del plazo máximo de cinco años a contar desde la fecha de adopción del acuerdo.

Restricciones a la transmisibilidad de valores y/o al derecho de voto

En cuanto a la existencia de restricciones a la transmisibilidad de los valores y/o al derecho de voto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10 por 100 del total del capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de

que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10 por ciento.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente o por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, puedan emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquélla controle directa o indirectamente.

A los efectos señalados en el párrafo anterior, para considerar la existencia de un grupo de entidades, así como las situaciones de control antes indicadas, se estará a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley de Sociedades de Capital.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento del blindaje.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas, las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando, tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70 por ciento del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por otro lado, también podría resultar de aplicación lo dispuesto en la Ley 19/2003 de 4 de julio, sobre Régimen Jurídico de los Movimientos de Capitales y de las Transacciones Económicas con el Exterior (la "Ley 19/2003"), que establece que el Gobierno podrá acordar la suspensión del régimen de liberalización sobre las inversiones extranjeras establecido en dicha ley cuando se trate de actos, negocios, transacciones u operaciones que, por su naturaleza, forma o condiciones de realización, afecten o puedan afectar a actividades relacionadas, aunque sólo sea de modo ocasional, con el ejercicio de poder público, o a actividades directamente relacionadas con la defensa nacional, o a actividades que afecten o puedan afectar al orden público, seguridad pública y salud pública.

Adicionalmente, se han de tener en cuenta las últimas modificaciones a la Ley 19/2003 (introducidas por el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, y el Real Decreto-ley 34/2020, de 17 de noviembre) que, además de mantener el régimen señalado anteriormente, establecen la suspensión del régimen de liberalización de determinadas operaciones de inversión y que afectan, en particular, a inversiones extranjeras directas en España realizadas en determinados sectores, entre otros, en el sector de las telecomunicaciones. Así, dicho régimen establece un proceso obligatorio y previo al cierre de determinadas operaciones, basado en motivos de seguridad, orden público y salud pública, que implica la sujeción a autorización administrativa previa del cierre de determinadas operaciones de inversión en España, cuando se den las circunstancias previstas en dicha norma.

Por otra parte, la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. no ha acordado adoptar ninguna medida de neutralización frente a una oferta pública de adquisición al amparo de lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

4.2.2. Accionistas Significativos

De acuerdo con la información existente en la Compañía, no existe ninguna persona física o jurídica que directa o indirectamente, aislada o conjuntamente, ejerza o pueda ejercer control sobre Telefónica, en los términos establecidos en el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores.

A fecha de cierre del ejercicio 2020, existen, sin embargo, determinados accionistas que son titulares de participaciones que pueden considerarse significativas, en el sentido del Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre, y que son los siguientes:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. ^(*)	4,94	0,02	0,00	0,00	4,96
CaixaBank, S.A. ^(**)	4,70	0,00	0,00	0,00	4,70
BlackRock, Inc. ^(***)	0,00	4,52	0,00	0,16	4,68

(*) Según información facilitada por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA) para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, y conforme a la citada información facilitada por BBVA, el porcentaje de derechos económicos atribuidos a las acciones de Telefónica, S.A. que son propiedad de BBVA asciende al 5,27% del capital social de la Compañía.

(**) Según información facilitada por CaixaBank, S.A. para el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Telefónica, S.A. correspondiente al ejercicio 2020, y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021).

(***) Según los datos recogidos en la comunicación remitida por Blackrock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020 (un 4,983% de derechos de voto) y conforme al capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, el 10 de octubre de 2020, BlackRock, Inc. notificó a la SEC que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. representaba un 4,9%.

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,52	0,16	4,68

Se hace constar que Telefónica no conoce la existencia de relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria (relevantes o que no deriven del giro o tráfico comercial ordinario) entre los titulares de participaciones significativas en su capital social.

Asimismo, se describen a continuación las relaciones comerciales, contractuales o societarias existentes entre los titulares de participaciones significativas y Telefónica, S.A. y/o su Grupo de empresas (a excepción de las poco significativas o surgidas en el curso ordinario de los negocios):

Nombre o denominación social relacionados	Tipo de relación	Breve descripción
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o de alguna de las sociedades de su Grupo), junto con Telefónica, S.A. y con CaixaBank, S.A., en Telefónica Factoring España, S.A., Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (TFP Perú), Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., y Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Ciérvana, S.L. (sociedad perteneciente al Grupo BBVA), junto con Telefónica Compras Electrónicas, S.L.U., en Adquira España, S.A.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Acuerdo marco de colaboración comercial suscrito con Telefónica Digital España, S.L.U. con el fin de determinar las bases sobre las que se desarrollará, sujeto a la firma de un acuerdo local, la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en Argentina, Colombia y Perú.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Societaria	Acuerdo de <i>joint venture</i> suscrito entre Telefónica Digital España, S.L.U. y la sociedad filial del Grupo BBVA denominada Compañía Chilena de Inversiones, S.L., relativo a la constitución de una sociedad participada en Colombia para la comercialización de productos de financiación a consumidores, autónomos y pequeñas empresas en dicho país.
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de CaixaBank, S.A., junto con Telefónica, S.A. y con Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (o con alguna de las sociedades de su Grupo), en Telefónica Factoring España, S.A., Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (TFP Perú), Telefónica Factoring Colombia, S.A., Telefónica Factoring do Brasil, Ltda., Telefónica Factoring México, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R., y Telefónica Factoring Chile, S.A. (en esta última, sin participación de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.).
CaixaBank, S.A.	Societaria	Participación accionarial de Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.U. (filial de CaixaBank, S.A.), junto con Telefónica, S.A., en Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.
CaixaBank, S.A.	Contractual	Convenio de Colaboración financiera suscrito con CaixaBank, S.A., con condiciones especiales para el colectivo de Empleados, Jubilados y Prejubilados del Grupo Telefónica.

Señalar, asimismo, que hasta el 30 de julio de 2020, BBVA Bancomer, Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero Bancomer (empresa filial de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.) ostentaba una participación accionarial junto con Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. (empresa filial de Telefónica, S.A.) en Adquira México, S.A. de C.V. En la referida fecha, 30 de julio de 2020, Telefónica Móviles México, S.A. de C.V. vendió a Openpay, S.A. de C.V. (sociedad del Grupo BBVA) su participación en Adquira México, S.A. de C.V.

Igualmente, se indican a continuación las relaciones y/o cargos que tienen algunos de los Consejeros de Telefónica, S.A. con sus accionistas significativos:

Nombre o denominación social del consejero vinculado	Nombre o denominación social del accionista significativo vinculado	Denominación social de la sociedad del grupo del accionista significativo	Descripción relación / cargo
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General de Banca Mayorista y de Inversiones en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	-
D ^a Sabina Fluxà Thienemann	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (España) de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Presidente de CaixaBank, S.A.
D. Ignacio Moreno Martínez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Fue Director General del Área de Presidencia en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.
D ^a Verónica Pascual Boé	CaixaBank, S.A.	CaixaBank, S.A.	Miembro del Consejo Asesor Territorial de CaixaBank Castilla y León (España). Miembro del Consejo Asesor de ImaginBank.

Observaciones

D. José María Abril Pérez y D. Ignacio Moreno Martínez.
Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

D. Isidro Fainé Casas y D. Jordi Gual Solé.
Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento: CaixaBank, S.A.

D^a Sabina Fluxà Thienemann.
Miembro del Consejo Asesor Regional Territorial Este (que integra las comunidades Valenciana, Murcia y Baleares) de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., asesorando a éste, en su calidad de empresaria destacada, con el objetivo de seguir acercando su estrategia de negocio a la realidad económico-social de estas comunidades autónomas, no percibiendo retribución alguna por el ejercicio de dicho cargo.

D^a Verónica Pascual Boé
En su calidad de experto en tecnología, es miembro del Consejo Asesor de ImaginBank (no percibiendo retribución alguna por el ejercicio de dicho cargo), y del Consejo Asesor Territorial de CaixaBank Castilla y León (percibiendo únicamente una retribución por dietas no superior a 3.000 euros anuales).

4.2.3. Participación accionarial de los Consejeros

A 31 de diciembre de 2020, el % total de derechos de voto en poder del Consejo de Administración era de 0,327%.

En concreto, a la referida fecha, y como muestra de su compromiso con la Compañía, la participación en Telefónica, S.A. ostentada por el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y por el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, ascendía a 0,054% y a 0,023% derechos de voto, respectivamente.

4.3. Junta General de Accionistas

4.3.1. Derechos de los accionistas

Los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A. prevén una sola clase de acciones (ordinarias), que otorgan a todos sus titulares idénticos derechos. No hay acciones sin voto o con voto plural, ni privilegios en el reparto del dividendo, ni quórum ni mayorías reforzadas distintas de las establecidas legalmente.

No está previsto que la Junta General de Accionistas tenga que aprobar decisiones que entrañen una adquisición, enajenación, la aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares, distintas de las establecidas por Ley.

Se recogen en este apartado algunos de los principales derechos de los accionistas de la Compañía.

Derecho de Información

La Junta General es convocada con la antelación mínima exigida por la ley mediante anuncio publicado en, al menos, (i) el Boletín Oficial del Registro Mercantil o uno de los diarios de mayor circulación en España, (ii) la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y (iii) la página web corporativa de la Sociedad.

El anuncio publicado en la página web corporativa de la Compañía se mantiene accesible ininterrumpidamente al menos hasta la celebración de la Junta General. Asimismo, el Consejo de Administración puede publicar anuncios en otros medios de comunicación, si lo considera oportuno, para asegurar la difusión pública y efectiva de la convocatoria.

Desde la fecha de publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General, la Compañía pone a disposición de sus accionistas los documentos e informaciones que deban facilitarse a los mismos por imperativo legal o estatutario en relación con los distintos puntos incluidos en el orden del día, incorporándose dichos documentos e informaciones a la página web de la Compañía desde la mencionada fecha. Sin perjuicio de ello, los accionistas pueden obtenerlos, de forma inmediata y gratuita, en el domicilio social de la Compañía, así como solicitar a esta la entrega o envío gratuito de estos documentos e informaciones en los casos y términos establecidos legalmente.

Asimismo, desde la publicación del anuncio de convocatoria de la Junta General de Accionistas y hasta el quinto día anterior al previsto para su celebración en primera convocatoria, cualquier accionista podrá solicitar por escrito las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que estime pertinentes, acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día de la convocatoria, o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión

Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la Junta General de Accionistas inmediatamente anterior, o acerca del informe del auditor.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar por escrito, hasta el día de celebración de la Junta General de Accionistas, las informaciones o aclaraciones solicitadas, así como a responder también por escrito a las preguntas formuladas. Las respuestas a las preguntas y a las solicitudes de información formuladas se cursarán a través del Secretario del Consejo de Administración, por cualquiera de los miembros de éste o por cualquier persona expresamente facultada por el Consejo de Administración a tal efecto.

Durante la celebración de la Junta General de Accionistas, estos podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el Orden del Día o respecto de la información accesible al público que la Sociedad hubiera facilitado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas, o acerca del informe del auditor. En caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Consejo de Administración estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los siete días siguientes al de la terminación de la Junta General de Accionistas.

El Consejo de Administración estará obligado a facilitar la información solicitada conforme a los dos párrafos anteriores, en la forma y dentro de los plazos establecidos por la ley, salvo en los casos en que (i) esa información sea innecesaria para la tutela de los derechos del socio, o existan razones objetivas para considerar que podría utilizarse para fines extrasociales, o su publicidad perjudique a la Sociedad o a las sociedades vinculadas; (ii) la petición de información o aclaración no se refiera a asuntos comprendidos en el Orden del Día ni, en el caso del párrafo segundo de este apartado (Derecho de Información), a información accesible al público que se hubiera facilitado por la Sociedad a la Comisión Nacional del Mercado de Valores desde la celebración de la última Junta General de Accionistas; (iii) así resulte de disposiciones legales o reglamentarias. La excepción prevista en el inciso (i) anterior no procederá cuando la información hubiese sido solicitada por accionistas que representen, al menos, la cuarta parte del capital social.

Las contestaciones a los accionistas que asistan remotamente a la Junta General de Accionistas por vía telemática y simultánea y ejerciten su derecho de información a través de dicho procedimiento se producirán, cuando proceda, por escrito, durante los siete días siguientes a la Junta General de Accionistas.

Complemento a la convocatoria de la Junta General y derecho a presentar nuevas propuestas de acuerdos

Los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General Ordinaria de Accionistas, incluyendo uno o más puntos en el Orden del Día, siempre que los nuevos puntos vayan acompañados de una justificación o, en su caso, de una propuesta de acuerdo justificada. Adicionalmente, y en los términos previstos en el artículo 519 de la Ley de Sociedades de Capital, los accionistas que representen, al menos, el tres por ciento del capital social podrán, en el plazo de cinco días siguientes a la publicación del anuncio de convocatoria, presentar propuestas fundamentadas de acuerdos sobre asuntos ya incluidos o que deban incluirse en el Orden del Día. El ejercicio de estos derechos deberá hacerse mediante notificación fehaciente, que habrá de recibir la Compañía conforme a lo legalmente establecido.

Derecho de asistencia y representación

Podrán asistir a la Junta General de Accionistas convocada los accionistas que sean titulares de, al menos, 300 acciones, inscritas a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con cinco días de antelación a la celebración de la misma, y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por la Compañía o por alguna de las Entidades Depositarias Participantes en la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A.U. (IBERCLEAR), o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente.

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General de Accionistas por medio de otra persona, aunque esta no sea accionista. La representación podrá ser otorgada mediante la fórmula de delegación impresa en la tarjeta de asistencia o en cualquier otra forma admitida por la ley, dejando a salvo lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital para los casos de representación familiar y de otorgamiento de poderes generales. En los documentos en los que conste la representación para la Junta General de Accionistas se reflejarán las instrucciones sobre el sentido del voto. Salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas a favor de las propuestas de acuerdos formuladas por el Consejo de Administración sobre los asuntos incluidos en el Orden del Día. Si no hubiere instrucciones de voto porque la Junta General de Accionistas vaya a resolver sobre asuntos que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorados en la fecha en que se confiere la representación, pudieran ser sometidos a votación en la Junta General de Accionistas, el representante deberá emitir el voto en el sentido que considere más oportuno, atendiendo al interés de la Sociedad y de su representado. Lo mismo se aplicará cuando la correspondiente propuesta o propuestas sometidas a decisión de la Junta General de Accionistas no hubiesen sido formuladas por el Consejo de Administración.

Se hace constar que en el anuncio de convocatoria de la pasada Junta General Ordinaria se preveía expresamente que salvo que el accionista que confiera la representación indique expresamente otra cosa, se entenderá que imparte instrucciones de voto precisas en sentido negativo en relación con cualquier asunto que, no figurando en el Orden del Día y siendo, por tanto, ignorado en la fecha de conferir la representación, pudiera ser sometido a votación en la Junta General de Accionistas.

Si en el documento de representación no se indicase la persona concreta a la que el accionista confiera su representación, esta se entenderá otorgada a favor del Presidente del Consejo de Administración de la Compañía o de quien, en su caso, le sustituyera en la Presidencia de la Junta General de Accionistas. Si el representante designado llegara a encontrarse en conflicto de interés en la votación de alguna de las propuestas que, dentro o fuera del Orden del Día, se sometan en la Junta General de Accionistas y el representado no hubiera impartido instrucciones de voto precisas, la representación se entenderá conferida al Secretario de la Junta General de Accionistas.

Los accionistas que no sean titulares del número mínimo de acciones exigido para asistir podrán conferir por escrito la representación de las mismas a un accionista con derecho de asistencia, o agruparse con otros accionistas que se encuentren en la misma situación, hasta reunir las acciones necesarias, confiriendo su representación por escrito a uno de ellos.

Derecho de voto y adopción de acuerdos

Cada acción presente o representada en la Junta General dará derecho a un voto.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, es decir, que las propuestas de acuerdos quedarán aprobadas cuando el número de votos a favor de cada propuesta sea mayor que el número de votos en contra de la misma (cualquiera que sea el número de votos en blanco y abstenciones) sin perjuicio de los quórums reforzados de votación que se establezcan en la ley y en los Estatutos Sociales.

Normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales

Los Estatutos Sociales y el Reglamento de la Junta General de Accionistas de Telefónica atribuyen a la Junta General de Accionistas la competencia para acordar la modificación de los Estatutos Sociales (artículos 15 y 5, respectivamente), remitiéndose en lo restante a las previsiones legales de aplicación.

El procedimiento para la modificación de Estatutos Sociales viene regulado en los artículos 285 y siguientes de la Ley de Sociedades de Capital, exigiéndose la aprobación por la Junta General de Accionistas, con los requisitos de quórum y las mayorías previstas en los artículos 194 y 201 de la citada ley. En particular, si la Junta General se convoca para deliberar sobre modificaciones estatutarias, incluidos el aumento y la reducción del capital, sobre la supresión o la limitación del

derecho de adquisición preferente de nuevas acciones, así como sobre la transformación, la fusión, la escisión, o la cesión global de activo y pasivo y el traslado de domicilio al extranjero, será necesaria, en primera convocatoria, la concurrencia de accionistas presentes o representados que posean, al menos, el cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho de voto. De no concurrir quórum suficiente, la Junta General se celebrará en segunda convocatoria, en la que será necesario que concurra, al menos, el veinticinco por ciento del capital social suscrito con derecho de voto. Cuando concurren accionistas que representen menos del cincuenta por ciento del capital suscrito con derecho a voto, los acuerdos a los que se refiere el inciso anterior sólo podrán adoptarse válidamente con el voto favorable de los dos tercios del capital, presente o representado, en la Junta.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 286 de la Ley de Sociedades de Capital, en caso de modificación de Estatutos, los Administradores o, de resultar procedente, los socios autores de la propuesta, deberán redactar el texto íntegro de la modificación que proponen y un informe escrito justificativo de la modificación que deberá ser puesto a disposición de los accionistas con motivo de la convocatoria de la Junta General que delibere sobre dicha modificación.

Además, y conforme a lo previsto en el artículo 287 de la Ley de Sociedades de Capital, en el anuncio de convocatoria de la Junta General deberán expresarse con la debida claridad los extremos que hayan de modificarse, y hacer constar el derecho que corresponde a todos los socios de examinar en el domicilio social el texto íntegro de la modificación propuesta y del informe sobre la misma, así como pedir la entrega o el envío gratuito de dichos documentos.

El artículo 291 de la Ley de Sociedades de Capital establece que, cuando la modificación de los Estatutos implique nuevas obligaciones para los socios, el acuerdo deberá adoptarse con el consentimiento de los afectados. Asimismo, si la modificación afecta directa o indirectamente a una clase de acciones, o a parte de ellas, se ajustará a lo previsto en el artículo 293 de la citada Ley.

El procedimiento de votación de las propuestas de acuerdo por la Junta viene regulado, además de en el artículo 197 bis de la Ley de Sociedades de Capital, en la normativa interna de Telefónica (en particular, en el artículo 23 del Reglamento de la Junta General). Dicho precepto establece, entre otras cuestiones, que, en caso de modificaciones estatutarias, cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes se votarán separadamente.

WEB Corporativa

Telefónica cumple la legislación aplicable y las mejores prácticas admitidas en cuanto a los contenidos sobre Gobierno Corporativo de su página web. En este sentido, cumple tanto con las exigencias técnicas de acceso establecidas, como con los contenidos de los que ha de disponer la página web de la Compañía -incluida la información relativa a las Juntas Generales de Accionistas- mediante el acceso directo desde la página de inicio de Telefónica, S.A. (www.telefonica.com) al apartado

Información para accionistas e inversores (www.telefonica.com/accionistaseinversores), en el que se incluye no sólo toda la información exigida legalmente sino otra que, además, ha sido considerada de interés por la Compañía.

4.3.2. Diálogo con los accionistas

El Reglamento de la Junta General de Accionistas y el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica dedican varios de sus artículos a regular los cauces a través de los cuales se establecen las relaciones entre el Consejo de Administración y los accionistas de la Compañía (tanto los accionistas particulares como los accionistas e inversores institucionales) para, de esta manera, asegurar la mayor transparencia posible en dichas relaciones. Se establece, además, de manera expresa, que el Consejo de Administración, en sus relaciones con los accionistas, se obliga a garantizar un tratamiento igualitario. Las actuaciones de la Compañía en este ámbito tienen como objetivo, en base al criterio último de transparencia, la distribución de toda la información pública generada por la Compañía, haciéndola accesible a todos sus accionistas de forma simultánea y no discriminatoria, atendiendo a sus necesidades de información, y garantizando que la información publicada se adapta a los criterios de calidad, claridad y veracidad.

Asimismo, y en este contexto, el Consejo de Administración de la Compañía, en su sesión celebrada el 25 de noviembre de 2015, aprobó la Política de información, comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, cuya segunda y tercera edición fueron aprobadas igualmente por el Consejo en sus sesiones de 4 de noviembre de 2019 y de 16 de diciembre de 2020, respectivamente, para recoger las novedades y últimas tendencias en esta materia. En la última edición de 16 de diciembre de 2020 se modificó el nombre de dicha Política, que ha pasado a denominarse Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en la referida Política, el Consejo de Administración de Telefónica es el órgano responsable de establecer y supervisar mecanismos adecuados de comunicación y relación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, respetuosos con las normas contra el abuso de mercado y que dispensen un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición.

Así, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales, y de los mercados en general, y, en particular, su derecho de información, en el marco de la defensa del interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la

empresa, todo ello de conformidad con los siguientes principios:

- a) Transparencia y veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información económico-financiera, no financiera y corporativa mediante su difusión a través de los canales de información y comunicación previstos en la citada Política, que contribuyan a maximizar la difusión y calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.
- b) La información publicada será redactada de forma clara y deberá ser veraz, correcta y completa en todos sus aspectos relevantes y acorde con las exigencias legales que resulten de aplicación, de forma que proporcione razonablemente una imagen fiel de la situación financiera y no financiera, de los resultados y del propio negocio de la Compañía en todos sus aspectos relevantes.
- c) La información será sometida a un sistema de control interno por un Comité de Coordinación y Control, y a supervisión por parte de la dirección de Auditoría Interna, la Comisión de Auditoría y Control, el Consejo de Administración y el Auditor Externo.
- d) Promoción de la implicación de los accionistas e inversores institucionales en la Compañía, facilitando en particular el acceso a la información relativa al ejercicio de sus derechos por los accionistas, esencialmente de asistencia y voto en la Junta General.
- e) Desarrollo de instrumentos de información que permitan aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías, con el fin de conjugar una comunicación rápida y eficaz y la economía de medios.
- f) Cumplimiento de la legislación vigente, en particular, del Reglamento de Abuso de Mercado, y de la normativa interna de la Compañía, especialmente del Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.

Telefónica difunde al mercado y comunica a sus accionistas e inversores institucionales y a sus demás grupos de interés, su información a través de diversos canales:

- **Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y otros organismos oficiales de carácter internacional.**

La Sociedad remite a la CNMV toda información que, conforme a la legislación vigente, tenga la consideración de privilegiada o relevante, la información financiera y no financiera de carácter periódico, así como la información corporativa establecida en la ley.

Del mismo modo, la Compañía remite a otras autoridades y organismos de supervisión extranjeros en todos los mercados en los que están admitidas a cotización sus acciones, todas y cada una de las comunicaciones que, a estos efectos, haya registrado ante la CNMV. La información enviada a la CNMV adquiere difusión pública en su página

web de manera inmediata y a continuación se publica también en la página web de la Compañía.

En este contexto, Telefónica publica principalmente la siguiente información financiera, no financiera y corporativa: i) Comunicaciones de Información Privilegiada (IP) y Otra Información Relevante (OIR); ii) Información trimestral sobre resultados; iii) Información semestral sobre resultados; iv) Información anual (Cuentas Anuales e Informe de Gestión, que incluye el Estado de Información no Financiera, el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, junto con el Informe de Auditor Externo); v) Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC); vi) Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC); y vii) Folletos Informativos Anuales (entre ellos, el Documento de Registro Universal, que se presenta con carácter anual ante la CNMV, o el Informe 20-F, que se presenta en la *Securities and Exchange Commission* (SEC) en Estados Unidos).

- **Página web corporativa de Telefónica.**

Las rutas de acceso al apartado de Accionistas e Inversores y a la Zona de Accionistas de la página web corporativa de la Compañía son:

<https://www.telefonica.com/accionistaseinversores>

<https://www.telefonica.com/zona-accionistas>

En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, la Compañía dispone de una página web corporativa (www.telefonica.com), canal de comunicación de carácter oficial, para atender el ejercicio por parte de los accionistas del derecho de información, y para difundir la información de interés para todos los inversores y demás grupos de interés, favoreciendo la transparencia, inmediatez y el posterior acceso a la información. La información se publica simultáneamente en español e inglés, prevaleciendo la versión en español en caso de discrepancia.

Asimismo, la página web corporativa de Telefónica permite acceder a, entre otra, la siguiente información: i) Información General acerca de la Sociedad; ii) Información económico-financiera y no financiera; iii) Comunicaciones de Información Privilegiada y Otra Información Relevante efectuadas por la Sociedad; iv) Información de la acción; v) Información en materia de gobierno corporativo; e vi) Información específica para accionistas (Zona Accionistas) que está enfocada para accionistas minoritarios.

En particular, las presentaciones de resultados anuales, semestrales y trimestrales, así como otro tipo de presentaciones de carácter institucional o de carácter económico financiero que sean relevantes, son objeto de publicación a través de la página web corporativa de Telefónica.

Asimismo, Telefónica realiza también *webcast* y *conference calls* de retransmisión en *streaming* de las presentaciones de resultados trimestrales y de otras comunicaciones

relevantes para el mercado, que permite acceder a ellas a los accionistas, inversores, analistas y a toda aquella persona que así lo desee.

Igualmente, son objeto de publicación en la página web corporativa todos los documentos exigidos por la normativa vigente en relación con la convocatoria y celebración de las Juntas Generales de Accionistas, promoviendo la participación informada y el ejercicio de los derechos de información y participación.

- **Junta General de Accionistas.**

Como ya se ha señalado en párrafos precedentes, el Consejo de Administración promueve la participación informada y responsable de los accionistas en la Junta General de Accionistas, y adopta cuantas medidas y garantías son oportunas para facilitar que la Junta General de Accionistas ejerza efectivamente las funciones que le son propias conforme a la ley y a los principios de gobierno corporativo de la Sociedad.

Adicionalmente, desde la convocatoria de la Junta General de Accionistas, los accionistas tienen a su disposición la Oficina del Accionista, que cuenta, además, con una ubicación específica en el recinto donde se celebra la Junta General, con objeto de resolver las cuestiones que puedan plantear los accionistas y atender e informar a aquéllos que deseen hacer uso de la palabra.

Por su parte, la Secretaría General de la Compañía, con el apoyo del Área de Relaciones con Inversores, es la responsable de mantener un contacto y diálogo permanente con los asesores de voto o *proxy advisors*, atendiendo a sus consultas en relación con las propuestas de acuerdos que se sometan a la Junta General de Accionistas y proporcionándoles las aclaraciones que estimen precisas, a los efectos de que sus recomendaciones de voto se puedan fundar en un conocimiento real de la Sociedad y sus circunstancias.

Asimismo, Telefónica hace un seguimiento permanente de las políticas y recomendaciones de dichos asesores de voto, así como de los avances y tendencias internacionales en materia de gobierno corporativo, y valora las recomendaciones y criterios emitidos por los asesores de voto en relación con las normas de gobierno corporativo, teniendo en cuenta las singularidades de la Compañía y de su entorno y, en todo caso, la normativa que le resulte aplicable.

- **Relaciones con los accionistas, inversores institucionales y analistas financieros**

La Política de Comunicación de Información, Contactos e Implicación con Accionistas, Inversores institucionales y Asesores de voto de Telefónica, S.A. establece que la Compañía debe informar, comunicar y atender correctamente a sus accionistas e inversores, con transparencia, veracidad, inmediatez, igualdad y simetría en la difusión de la información. Así, Telefónica se comunica directamente con sus accionistas, inversores institucionales

y analistas financieros a través del área de Relaciones con Inversores.

Esta área, que incluye la Oficina del Accionista, es la encargada y responsable de esta comunicación y, por tanto, cualquier contacto con accionistas, inversores institucionales y analistas financieros se deberá canalizar a través de ella, que validará y coordinará cualquier comunicación que se realice, tanto de forma oral como escrita, solicitando la participación de otras áreas del Grupo Telefónica que puedan tener competencia en las materias que sean objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. Asimismo, el departamento de Relaciones con Inversores del Grupo coordinará la comunicación de las distintas filiales con el mercado con el fin de asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

a) Relaciones con Inversores

Se encarga de atender permanentemente y de forma individualizada las consultas y sugerencias de los inversores institucionales y analistas financieros a través de:

- Una dirección de correo electrónico (ir@telefonica.com).
- Un teléfono de contacto (+3491 4828700) y una dirección de correo postal (Distrito Telefónica - Edificio Central PI 2ª C/Ronda de la Comunicación s/n 28050 Madrid).
- Adicionalmente, para informar detalladamente sobre la evolución, la estrategia, los resultados de la Compañía y responder a las preguntas de los analistas e inversores institucionales, se organizan reuniones informativas o *roadshows* en las principales plazas financieras a nivel mundial. Estas reuniones se mantienen tanto por parte de Relaciones con Inversores como por el equipo gestor de Telefónica, siendo en formato virtual en caso necesario como, por ejemplo, en el marco de la situación generada por el COVID-19.

La asistencia a foros y conferencias del sector de telecomunicaciones o generalistas de Europa/Latinoamérica, destaca también como un canal natural más de comunicación de Telefónica con inversores institucionales.

Asimismo, se realizan presentaciones y encuentros con analistas e inversores institucionales que profundizan en temas estratégicos de la Compañía, que complementan la información publicada, y que pueden resultar necesarios o convenientes para facilitar la comunicación y la creación de valor a largo plazo.

En este contexto, y desde hace unos años, Telefónica cuenta con un Programa de *Engagement* con los principales inversores de la Compañía, informando de manera transparente y continuada acerca de, entre otros temas, la estrategia de negocio, el desempeño financiero, el gobierno corporativo (composición del Consejo de Administración y prácticas de Buen Gobierno), la remuneración y la sostenibilidad. En este programa participan, además del área

de Relaciones con Inversores, otras áreas del Grupo Telefónica que tienen competencia en las materias que son objeto de consulta, como Secretaría General, *People* o Sostenibilidad. La Compañía está comprometida con los principales inversores en esta materia, realizando periódicamente llamadas telefónicas y reuniones presenciales en Londres y París, y siendo en formato virtual en caso necesario como, por ejemplo, en el marco de la pandemia generada por el COVID-19.

Con todas estas medidas se coordina y gestiona la comunicación con el mercado para asegurar que esta resulte adecuada, consistente y coherente en todo momento.

La comunicación con inversores institucionales, analistas y accionistas no podrá tener lugar durante los períodos previos a la publicación de resultados del Grupo o de las filiales que están sujetas a normas de los mercados de valores.

b) Oficina del Accionista

Desde la Oficina del Accionista, Telefónica asegura una comunicación transparente, ágil y fluida con sus accionistas, facilitando la misma información en tiempo y forma que a los accionistas institucionales.

La Compañía presta a todos ellos un servicio de envío de comunicaciones consistente en la remisión de emails con información de interés de la Compañía, hechos relevantes, noticias, resultados trimestrales (vídeos, infografía, etcétera), *newsletter* mensual, la revista "Acción Telefónica", información bursátil, entre otros, para fomentar la transparencia y comunicación entre la Compañía y sus accionistas. Dicha información se envía a los accionistas que solicitan este servicio y se encuentra disponible para su consulta y/o descarga en la web Zona Accionistas (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Adicionalmente, la Oficina del Accionista realiza encuentros periódicos con accionistas en las distintas provincias españolas con mayor número de accionistas, informando de la estrategia de la Compañía y de los últimos resultados publicados, ofreciendo así un trato personalizado al accionista y cumpliendo con los requisitos de transparencia para ofrecer la misma información al accionista particular que al institucional. En estas reuniones se establece una comunicación bidireccional entre la Compañía y su accionariado, en la que se pueden intercambiar puntos de vista.

También se realiza un encuentro anual del equipo gestor de Telefónica con accionistas, previo a la celebración de la Junta de Accionistas que, en caso necesario, se realiza de forma virtual como, por ejemplo, en el marco de una pandemia como la del COVID-19.

Durante todo el año se mantiene una comunicación personal, vía telefónica, electrónica, postal y virtual, con el accionista, especialmente con ocasión de la presentación de resultados y de las principales comunicaciones de información privilegiada o relevante, tales como distribución de

dividendos, convocatorias de las Juntas Generales de Accionistas, operaciones corporativas, etcétera.

Por otra parte, con la finalidad de mejorar el diálogo entre la Compañía y sus accionistas, se podrán celebrar periódicamente Asambleas Informativas en las que participen los accionistas, en los términos que se establezcan, para tratar y abordar cuestiones de actualidad del Grupo Telefónica y que se consideren de especial atractivo e interés para este colectivo. Dichas cuestiones podrán versar sobre novedades regulatorias en el ámbito de las sociedades cotizadas, aspectos relacionados con la marcha del negocio u otras materias.

La Compañía publica la revista trimestral *Acción Telefónica*, con información financiera que incluye un resumen explicativo de la información pública periódica, de carácter financiero y operativo, reportajes de actualidad y las campañas exclusivas a las que se puede acceder. Está disponible en formato papel y en formato digital, en la Zona Accionistas, además de poder visualizarse en dispositivos IOS y Android instalando la app correspondiente.

La Compañía también distribuye entre sus accionistas, mensualmente, una *newsletter* que contiene información bursátil, novedades, avances tecnológicos, noticias, vídeos, ofertas, promociones, visitas culturales, próximos eventos, patrocinios, reconocimientos, etcétera.

Con ocasión de la celebración de la Junta General de Accionistas, se amplían los canales de comunicación con el accionista para facilitar la participación en la misma. Se puede contactar directamente con la Oficina del Accionista a través de un formulario alojado en el *microsite* específico de la Junta. A través de este medio, el accionista realiza consultas con relación a los puntos del orden del día, el envío de la documentación relativa a los mismos, así como la operativa para participar en la Junta General de Accionistas, bien asistiendo personalmente o delegando su representación.

Los canales de contacto con la Oficina del Accionista de Telefónica son:

- Un teléfono de información gratuito (900 111 004) operativo de 9 a 19 h de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Este *call center* es atendido por personal cualificado especialista en el sector económico-financiero. Se facilita información acerca de las comunicaciones de información privilegiada o relevante que publica la Compañía, incluyendo política de dividendos, resultados, operaciones corporativas, entre otras.
- Un correo electrónico (accionistas@telefonica.com) donde se atienden consultas y sugerencias de los accionistas de la Compañía. Este canal de comunicación es atendido tanto en español como en inglés.
- Una dirección de correo postal (Edificio Central Pl. 2ª Ronda de la Comunicación s/n Madrid 20850, España).

- Un apartado específico (Zona de Accionistas) en la página web corporativa (www.telefonica.com/zona-accionistas).

Por otro lado, la Oficina del Accionista recoge y gestiona durante todo el año las sugerencias y peticiones de los accionistas con relación a otras áreas del Grupo Telefónica tales como atención al cliente, facturación y comercial, entre otros, configurándose así como medio para acercar la Compañía al accionista.

• Redes sociales

De otro lado, los perfiles de Telefónica en redes sociales: Twitter, LinkedIn, YouTube, Instagram, Facebook o Flickr, etcétera, se han convertido en un canal de comunicación de información corporativa, de negocio, de eventos o conferencias.

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de mercado de valores sobre comunicación de información privilegiada, la Compañía podrá usar las redes sociales para comunicar informaciones privilegiadas de modo simultáneo, como canal adicional o complementario a la CNMV, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre la comunicación de información privilegiada y otra información relevante, así como en las restantes normas internas de la Compañía.

• Medios de comunicación

La Compañía valorará, en función de las circunstancias, la conveniencia de convocar a los medios de comunicación con motivo de la presentación de sus resultados anuales, con participación, en su caso, del equipo gestor de Telefónica, para informar a dichos medios sobre la marcha de la Compañía y sus proyectos, siempre teniendo en cuenta el principio de no facilitar información privilegiada y otra información relevante que no haya sido previamente hecha pública y la paridad de trato de los accionistas.

4.3.3. Principales aspectos de la Junta General de Accionistas 2020

Asistencia y celebración

En atención a la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, a la prórroga del estado de alarma para la gestión de tal situación autorizada por el Congreso de los Diputados el 3 de junio de 2020, y a las restricciones de movilidad y/o reunión vigentes en aquel momento, al objeto de evitar discriminaciones indebidas y garantizar la paridad de trato de los accionistas, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 12 de junio de 2020 tuvo lugar de forma exclusivamente telemática, esto es, sin la asistencia física o presencial de accionistas, representantes ni invitados.

A tal fin, la Sociedad habilitó en el sitio web mecanismos para que los accionistas (o sus representantes) pudieran asistir remotamente a la Junta General Ordinaria de Accionistas.

Igualmente, en atención también a la situación generada por el COVID-19, la Sociedad acordó ampliar el plazo para el ejercicio del derecho de información previo a la Junta General Ordinaria de Accionistas, pudiendo ser éste ejercitado hasta las 23:59 del día anterior al previsto para la celebración de la Junta.

Asimismo, al igual que en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2019, la Junta General 2020 se retransmitió en directo en la web corporativa de Telefónica, lo cual permitió que los accionistas no presentes, inversores y personas interesadas en general, estuvieran completamente informados de los resultados y de los temas tratados.

Quórum y datos de asistencia

En la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 el quórum ascendió al 54,54%.

El desglose del quórum fue el siguiente:

Datos de asistencia					
Fecha Junta General	% de presencia física	% en representación	% voto a distancia		Total
			Voto electrónico	Otros	
12/6/2020	0,07%	52,52%	0,14%	1,81%	54,54%
De los que Capital Flotante:	0,01%	33,37%	0,14%	0,56%	34,08%

Resultados de las votaciones

Todos los puntos del Orden del Día fueron aprobados con una amplia mayoría, siendo el porcentaje de votos a favor del 94,33% en promedio.

El siguiente cuadro resume los acuerdos aprobados en la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2020 y los resultados de las votaciones:

Punto del Orden del Día	Resumen de la propuesta	Votos a favor	Votos en contra	Abstenciones	Resultado de la votación
I.1	Aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión del ejercicio 2019.	2.772.201.509 (98,8646%)	4.423.799 (0,1578%)	27.413.456 (0,9776%)	Aprobada
I.2	Aprobación del Estado de Información no Financiera.	2.773.422.914 (98,9082%)	2.437.657 (0,0869%)	28.178.193 (1,0049%)	Aprobada
I.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración.	2.763.756.460 (98,5634%)	9.514.411 (0,3393%)	30.767.893 (1,0973%)	Aprobada
II	Aprobación de la Propuesta de Aplicación del Resultado.	2.754.780.613 (98,2433%)	23.416.401 (0,8351%)	25.841.750 (0,9216%)	Aprobada
III	Reelección del Auditor de Cuentas para el ejercicio 2020	2.769.270.553 (98,7601%)	3.711.678 (0,1324%)	31.056.533 (1,1076%)	Aprobada
IV.1	Reelección de D. Isidro Fainé Casas como Consejero dominical.	2.657.218.641 (94,7640%)	115.155.234 (4,1068%)	31.664.889 (1,1293%)	Aprobada
IV.2	Reelección de D. Juan Ignacio Cirac Sasturain como Consejero independiente.	2.716.387.636 (96,8741%)	56.771.128 (2,0246%)	30.880.000 (1,1013%)	Aprobada
IV.3	Reelección de D. José Javier Echenique Landiribar como Consejero independiente.	2.588.475.676 (92,3124%)	182.470.109 (6,5074%)	33.092.979 (1,1802%)	Aprobada
IV.4	Reelección de D. Peter Erskine como Consejero otro externo.	2.583.762.272 (92,1443%)	189.337.488 (6,7523%)	30.939.004 (1,1034%)	Aprobada
IV.5	Reelección de D ^a Sabina Fluxà Thienemann como Consejera independiente.	2.719.795.664 (96,9957%)	53.391.956 (1,9041%)	30.851.144 (1,1002%)	Aprobada
IV.6	Reelección de D Peter Löscher como Consejero independiente	2.464.035.148 (87,8745%)	306.725.500 (10,9387%)	33.278.116 (1,1868%)	Aprobada
IV.7	Ratificación y nombramiento de D ^a Verónica María Pascual Boé como Consejera independiente.	2.754.043.712 (98,2170%)	18.041.178 (0,6434%)	31.953.874 (1,1396%)	Aprobada
IV.8	Ratificación y nombramiento de D ^a Claudia Sender Ramírez como Consejera independiente.	2.752.032.681 (98,1453%)	18.816.691 (0,6711%)	33.189.392 (1,1836%)	Aprobada
V.1	Primer acuerdo de scrip dividend.	2.748.406.012 (98,0160%)	26.010.743 (0,9276%)	29.622.009 (1,0564%)	Aprobada
V.2	Segundo acuerdo de scrip dividend.	2.749.588.919 (98,0582%)	25.645.864 (0,9146%)	28.803.981 (1,0272%)	Aprobada
VI.	Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de aumentar el capital social, con delegación de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas.	2.193.254.414 (78,2177%)	582.250.609 (20,7647%)	28.533.741 (1,0176%)	Aprobada

VII.	Delegación a favor del Consejo de Administración de la facultad de emitir obligaciones, bonos, pagarés y demás valores de renta fija e instrumentos híbridos, incluidas participaciones preferentes, en todos los casos simples, canjeables, y/o convertibles y/o que atribuyan a sus titulares una participación en las ganancias sociales, así como warrants, con atribución de la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente de los accionistas. Autorización para garantizar emisiones de las sociedades del Grupo.	2.216.456.491 (79,0451%)	558.893.948 (19,9317%)	28.688.325 (1,0231%)	Aprobada
VIII.	Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.	2.773.161.134 (98,8988%)	4.786.713 (0,1707%)	26.090.917 (0,9305%)	Aprobada
IX.	Votación consultiva del Informe Anual 2019 sobre Remuneraciones de los Consejeros.	2.503.901.437 (89,2962%)	257.947.548 (9,1991%)	42.189.779 (1,5046%)	Aprobada

Los textos íntegros de los acuerdos adoptados por la Junta General celebrada el 12 de junio de 2020 pueden consultarse en la página web corporativa de la Compañía y en la página web de la CNMV (Otra Información Relevante remitida el 12 de junio de 2020).

Comunicación con accionistas

Durante 2020, y especialmente con ocasión de la Junta General Ordinaria de Accionistas, Telefónica siguió fortaleciendo la comunicación, atención y relación con sus accionistas e inversores:

- Línea de atención telefónica (900-111-004 Atención al Accionista):
 - 32.744 consultas atendidas durante 2020.
 - 13.143 consultas en el período de la Junta General de Accionistas.
- Buzón de accionistas:
 - 21.120 correos electrónicos atendidos durante 2020.
 - 7.953 correos en el período de la Junta General de Accionistas.

4.4. Estructura Organizativa de los Órganos de Administración

4.4.1. Consejo de Administración GRI 102-18, 102-22, 102-24, 102-28



De izquierda a derecha, situados en el banco, D. José Javier Echenique Landiribar, Vicepresidente y Consejero Independiente; D. José María Abril Pérez, Vicepresidente y Consejero Dominical; D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente y Consejero Ejecutivo; D. Isidro Fainé Casas, Vicepresidente y Consejero Dominical; y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado y Consejero Ejecutivo.

De izquierda a derecha, situados de pie, D. Antonio García-Mon Marañés, Vicesecretario General y del Consejo; D^a Verónica Pascual Boé, Consejera Independiente; D. Juan Ignacio Cirac Sasturain, Consejero Independiente; D^a Claudia Sender Ramírez, Consejera Independiente; D. Peter Löscher, Consejero Independiente; D^a Sabina Fluxà Thienemann, Consejera Independiente; D. Peter Erskine, Consejero Otro Externo; D. Jordi Gual Solé, Consejero Dominical; D^a María Luisa García Blanco, Consejera Independiente; D. Francisco José Riberas Mera, Consejero Independiente; D^a Carmen García de Andrés, Consejera Independiente; D. Ignacio Moreno Martínez, Consejero Dominical; D. Francisco Javier de Paz Mancho, Consejero Otro Externo; y D. Pablo de Carvajal González, Secretario General y del Consejo.

Estructura del Consejo de Administración (dimensión, composición, diversidad, procedimiento de selección de consejeros)

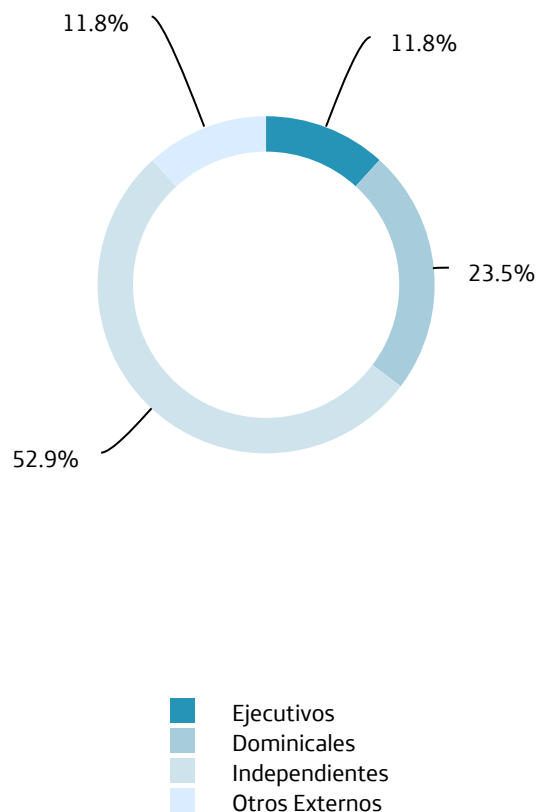
Dimensión

A 31 de diciembre de 2020, y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración estaba y está integrado por 17 miembros, cuyo perfil y trayectoria figuran en el apartado relativo a la "Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración".

La complejidad de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, dado el significativo número de sociedades que lo componen, la variedad de sectores en los que desarrolla su actividad, su carácter multinacional, así como su relevancia económica y empresarial, justifican que el número de miembros que integran el Consejo resulte adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y operativo del mismo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con seis Comisiones (la Comisión Delegada y cinco Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de todos sus Consejeros.

Composición por categoría de consejero



- Consejeros ejecutivos 2/17
- Consejeros independientes 9/17

Los Consejeros independientes representan el 52,94% del Consejo de Administración, lo que da cumplimiento a las recomendaciones en materia de gobierno corporativo, que requieren que el órgano de administración esté constituido por una amplia mayoría de Consejeros externos y que el número de Consejeros independientes represente al menos la mitad del total de Consejeros. Se hace constar que dichas recomendaciones han sido incorporadas de forma expresa en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía, en su modificación llevada a cabo el 16 de diciembre de 2020.

- Consejeros dominicales 4/17
- Consejeros otros externos 2/17

D. Peter Erskine y D. Francisco Javier de Paz Mancho son considerados Consejeros Otros Externos por los siguientes motivos:

D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2018 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Asimismo, D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero en el año 2007, por lo que, habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, y de acuerdo con el artículo 529 duodécimo de la Ley de Sociedades de Capital, fue recalificado en el año 2019 de Consejero Independiente a Consejero Otro Externo.

Diversidad

Telefónica, S.A. cuenta, desde el 25 de noviembre de 2015, con una Política de Selección de Consejeros. Dicha política fue actualizada i) con fecha 13 de diciembre de 2017, con el fin de incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros, y ii) con fecha 16 de diciembre de 2020, al objeto de adaptar dicha Política a la normativa aplicable y, en concreto, a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuya reforma parcial tuvo lugar en junio de 2020.

Esta Política asegura que los procedimientos de selección de Consejeros se fundamentan en un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración, y que favorecen la diversidad en éste de conocimientos, de formación y experiencia profesional, de edad, de discapacidad y de género, sin adolecer de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna, en particular, por

razón de género, de discapacidad, o de cualquier otra condición personal, y que facilitan la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

Conforme a lo dispuesto en la referida Política, la selección de candidatos a Consejero en Telefónica sigue los siguientes principios:

1. Se busca que el Consejo de Administración tenga una composición equilibrada, con una amplia mayoría de Consejeros no Ejecutivos y una adecuada proporción entre Consejeros dominicales e independientes, procurando asimismo que los Consejeros Independientes tengan un peso adecuado en el Consejo de Administración.

2. El Consejo de Administración vela por que los procedimientos de selección de Consejeros favorezcan la diversidad de conocimientos, de formación, de experiencia profesional, de edad, y de género, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna. Todo ello, a fin de que el Consejo de Administración tenga una composición apropiada, diversa y equilibrada en su conjunto, que i) enriquezca el análisis y el debate, ii) aporte puntos de vista y posiciones plurales, iii) favorezca la toma de decisiones atendiendo a la naturaleza y complejidad del negocio, así como al contexto social y ambiental, iv) disfrute de la máxima independencia, y v) permita atender las exigencias legales y recomendaciones de buen gobierno en relación con la composición e idoneidad que deben reunir los miembros de las distintas Comisiones internas de supervisión del Consejo de Administración.

En particular, el Consejo de Administración de la Sociedad promueve el objetivo de presencia de Consejeras, así como de medidas que fomenten que la Sociedad cuente con un número significativo de altas directivas teniendo en cuenta las recomendaciones de buen gobierno, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Sociedad.

El Consejo de Administración evalúa periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de esta Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existente en cada momento.

En particular, y con ocasión de la propuesta de reelección, ratificación y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración sometida a la Junta General de Accionistas 2020, tanto la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno como el Consejo de Administración verificaron el cumplimiento de la Política teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, la diversidad de conocimientos, formación, experiencia y edad.

3. Asimismo, en el proceso de selección de candidatos a Consejero se parte de un análisis previo de las competencias requeridas por el Consejo de Administración. Dicho análisis es llevado a cabo por el Consejo de Administración de la Sociedad, con el asesoramiento y previo informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

4. En caso de reelección o ratificación de Consejeros, el informe o propuesta, en su caso, de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno contiene una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo satisfactoriamente.

5. El informe o propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se publica al convocar la Junta General de Accionistas a la que se somete la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada Consejero.

Por otro lado, el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procuran, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes.

En relación con ello, todos los candidatos a Consejero de la Sociedad deben ser profesionales íntegros, cuya conducta y trayectoria profesional esté alineada con los Principios de Negocio Responsable de Telefónica.

Asimismo, como candidatos a Consejero se tienen en cuenta especialmente personas que cuenten con formación y experiencia profesional en materia de telecomunicaciones, tecnología, conocimiento de consumidor, conocimiento ESG, marketing, contabilidad, auditoría, gestión de riesgos -tanto financieros como no financieros-, y se valora la experiencia internacional y el liderazgo de equipos en multinacionales.

Por otro lado, y por lo que se refiere a la diversidad de género, la Compañía ha buscado deliberadamente mujeres que reúnan el perfil profesional requerido. En este sentido, en cuanto al porcentaje que representan las mujeres Consejeras respecto del total de miembros del Consejo de Administración, en el cuadro del apartado 4.1.3 de este Informe se observa el salto cualitativo que ha dado la Compañía en este ámbito, habiendo pasado de un 11,11% en 2016 a un 29,41% en 2020.

Todas las medidas y procesos adoptados y convenidos por el Consejo de Administración y por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, al objeto de facilitar incluir en el Consejo un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres, y de evitar que los procedimientos de selección adolezcan de sesgos implícitos que obstaculicen el nombramiento de Consejeras, han sido emprendidos y llevados a cabo por la Compañía.

Así, en la modificación llevada a cabo durante el año 2016 en la composición del Consejo de Administración de la

Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a Sabina Fluxà Thienemann como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de mayo de 2016.

Asimismo, en la modificación llevada a cabo durante el año 2017 en la composición del Consejo de Administración de la Compañía, el Consejo de Administración nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a Carmen García de Andrés como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 9 de junio de 2017.

Igualmente, en el año 2018, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a María Luisa García Blanco como Consejera independiente de Telefónica. Dicho nombramiento fue ratificado por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 8 de junio de 2018.

Por último, en el año 2019, el Consejo de Administración de la Compañía nombró por unanimidad, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, a D^a Claudia Sender Ramírez y a D^a Verónica Pascual Boé como Consejeras independientes de Telefónica. Dichos nombramientos fueron ratificados por la Junta General Ordinaria de Accionistas de Telefónica celebrada el 12 de junio de 2020, en la que, a su vez, ambas fueron nombradas Consejeras por el plazo estatutario de cuatro años.

Asimismo, debe señalarse que los mismos criterios y principios que la Compañía aplica en el proceso de selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración son aplicados igualmente para la designación de los Consejeros que forman parte de las distintas Comisiones del Consejo de Administración de la Compañía, así como, en lo que atañe a la diversidad de género, a la designación de Altas Directivas, sin perjuicio de los criterios esenciales de mérito y capacidad que deben regir en todos los procesos de selección de personal de la Compañía.

En este sentido, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificó en el ejercicio 2019 el cumplimiento de la Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros con ocasión del nombramiento de D^a Claudia Sender Ramírez y de D^a Verónica Pascual Boé como Consejeras y del nombramiento de los miembros de las Comisiones del Consejo de Administración. Igualmente, en el ejercicio 2020 el cumplimiento de la referida Política fue verificado con ocasión de la propuesta de ratificación y reelección de Consejeros sometida y aprobada por la Junta General de Accionistas de 12 de junio de 2020, y de las propuestas de nombramiento de miembros de las Comisiones del Consejo de Administración.

Con ocasión de la propuesta de reelección, ratificación y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración se facilitó información a los accionistas sobre los criterios y los objetivos de diversidad en los informes elaborados por el Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Por último, y en cuanto a la evaluación del desempeño, el Consejo de Administración realiza una evaluación anual de su funcionamiento y del de sus Comisiones, valorando especialmente la aplicación, en la composición y competencias del Consejo de Administración, de los distintos aspectos de diversidad recogidos en la citada Política, así como el desempeño del Presidente del Consejo de Administración, del primer Ejecutivo de la Sociedad, y de los distintos Consejeros, prestando especial atención a los responsables de las distintas Comisiones del Consejo, y adoptando las medidas oportunas para su mejora. Dicha evaluación se lleva a cabo, cada tres años, con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En este sentido, y tal como se indica al final de este apartado bajo el título "Evaluación del Consejo y de sus Comisiones", para el proceso de evaluación del ejercicio 2020 se ha contado con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder.

La Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros es pública y puede consultarse en la página web corporativa (www.telefonica.com).

Procedimiento de selección, nombramiento, reelección y cese de consejeros

Selección y nombramiento

Como ya se ha señalado, los Estatutos Sociales de Telefónica prevén que el Consejo de Administración esté compuesto por un mínimo de cinco y un máximo de veinte miembros, que serán designados por la Junta General.

Los Consejeros ejercerán su cargo durante un plazo máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración máxima. Con carácter provisional, el Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades de Capital y en los Estatutos Sociales, puede cubrir las vacantes existentes mediante cooptación.

En este sentido, hay que señalar que en determinadas ocasiones en que resulta indispensable por haberse producido vacantes con posterioridad a la celebración de la Junta General de Accionistas, se procede, de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, a su nombramiento por cooptación, sometiéndose a ratificación en la primera Junta General de Accionistas que se celebre.

Por lo demás, y en todo caso, las propuestas de nombramiento de Consejeros deberán respetar lo dispuesto en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía y estar precedidas del

correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de los Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta. En todo caso, las propuestas deberán ir acompañadas de un informe justificativo del Consejo de Administración en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto.

En relación con ello, y de acuerdo con las competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ésta deberá evaluar las competencias, conocimientos y experiencias requeridas en el Consejo de Administración, definiendo las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante, y evaluando el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido.

En cuanto a esto último, y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.2 del Reglamento del Consejo de Administración, no podrán ser nombrados Consejeros de la Sociedad quienes pertenezcan a más de cinco Consejos de Administración de otras sociedades mercantiles distintas de Telefónica, S.A. y las sociedades de su Grupo. A estos efectos, a) se computarán como un solo Consejo todos los Consejos de sociedades que formen parte de un mismo Grupo; y b) no se computarán aquellos Consejos de sociedades patrimoniales o que constituyan vehículos o complementos para el ejercicio profesional del propio consejero, de su cónyuge o persona con análoga relación de afectividad, o de sus familiares más allegados. Excepcionalmente, y por razones debidamente justificadas, el Consejo podrá dispensar al Consejero de esta prohibición.

Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno deberá elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas. Igualmente, deberá informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

Igualmente, el carácter de cada Consejero se explicará por el Consejo de Administración ante la Junta General de Accionistas que deba efectuar o ratificar su nombramiento. Asimismo, dicho carácter se revisará anualmente por el Consejo, previa verificación por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, dando cuenta de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

En todo caso, y en los supuestos de reelección o ratificación de Consejeros por la Junta General, el informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno o, en el caso de Consejeros independientes, la propuesta de dicha Comisión, contendrá una evaluación del trabajo y dedicación efectiva al cargo durante el último período de tiempo en que

lo hubiera desempeñado el Consejero propuesto, así como de su capacidad para continuar desempeñándolo.

El Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno procurarán, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que la elección de quien haya de ser propuesto para el cargo de Consejero recaiga sobre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia, que se encuentren dispuestas a dedicar el tiempo y esfuerzo necesarios al desarrollo de sus funciones, debiendo extremar el rigor en relación con la elección de aquellas personas llamadas a cubrir los puestos de Consejeros independientes.

El Consejo de Administración deberá velar por que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad respecto a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad, los conocimientos, la formación y experiencia profesional, y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de Consejeras en un número que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres.

En relación con ello, y como ya se ha señalado, el Consejo de Administración aprobó, en su reunión de 25 de noviembre de 2015, una Política de Selección de Consejeros que, con fecha 13 de diciembre de 2017, fue actualizada para incluir en ella la Política de Diversidad aplicable al Consejo de Administración y, en consecuencia, pasando a denominarse Política de Diversidad en relación con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y de Selección de Consejeros. Asimismo, con fecha 16 de diciembre de 2020, el Consejo de Administración aprobó una actualización de dicha Política para incorporar las últimas exigencias normativas y, en concreto, adaptarla a lo dispuesto por las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en materia de diversidad.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno verificará anualmente el cumplimiento de la Política de diversidad del Consejo y selección de Consejeros y se informará de ello en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en aquellos otros documentos que se estime oportuno. Además, el Consejo de Administración evaluará periódicamente el grado de cumplimiento y la eficacia de la Política y, en especial, el porcentaje de Consejeras existentes en cada momento, y se incluirá en el Informe Anual de Gobierno Corporativo una descripción detallada de la Política, así como de los objetivos fijados al respecto y los resultados obtenidos. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno podrá proponer al Consejo de Administración las actualizaciones y propuestas de mejora de la Política que considere convenientes.

Reelección

Los Consejeros de la Compañía pueden ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración a la inicial.

Al igual que las de nombramiento, las propuestas de reelección de Consejeros deben estar precedidas del correspondiente informe de la Comisión de Nombramientos,

Retribuciones y Buen Gobierno, y en el caso de Consejeros independientes, de la correspondiente propuesta.

Cese o Remoción

Los Consejeros cesarán en su cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados o cuando así lo acuerde la Junta General en uso de las atribuciones que tiene legalmente conferidas.

Cuando un Consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, ya sea por dimisión o por acuerdo de la Junta General de Accionistas, deberá explicar en una carta que remitirá a todos los miembros del Consejo de Administración, de manera suficiente, las razones de su cese o, en el caso de Consejeros no Ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la Junta General de Accionistas.

Asimismo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la Sociedad publicará a la mayor brevedad posible el cese, incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el Consejero.

El Consejo de Administración no propondrá el cese de ningún Consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el Consejo a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el Consejero hubiera incumplido los deberes inherentes a su cargo.

También podrá proponerse el cese de Consejeros independientes de resultados de Ofertas Públicas de Adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad.

Asimismo, conforme al artículo 12 del Reglamento del Consejo de Administración, los Consejeros deben poner su cargo a disposición del Consejo de Administración y formalizar, en su caso, y en función de las circunstancias, la correspondiente dimisión en los siguientes supuestos:

- a. Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como Consejero o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.
- b. Cuando se vean incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición previstos por la Ley.
- c. Cuando resulten gravemente amonestados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno por haber incumplido alguna de sus obligaciones como Consejeros.

Asimismo, los Consejeros deberán informar cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia Sociedad, que puedan perjudicar al crédito o reputación de ésta y, en particular, cuando aparezcan como investigados en cualquier causa penal, en cuyo caso los Consejeros deberán informar asimismo de sus

vicisitudes procesales. El Consejo de Administración, habiendo sido informado o habiendo conocido de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en este párrafo, examinará el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decidirá, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, las medidas a adoptar, entre ellas, la petición de dimisión de dicho Consejero, que éste deberá aceptar, o la propuesta de cese a la siguiente Junta General. De ello se informará en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la Sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

En este sentido, se hace constar que ningún miembro del Consejo de Administración ha informado a la Sociedad de que aparezca como investigado en alguna causa penal, haya resultado procesado o se ha dictado contra él auto de apertura de juicio oral, por alguno de los delitos señalados en el artículo 213 de la Ley de Sociedades de Capital. El Consejo de Administración tampoco ha sido informado ni ha conocido de otro modo ninguna situación que afecte a un consejero, relacionada o no con su actuación en la propia Compañía, que pueda perjudicar al crédito o reputación de ésta.

Ni los Estatutos Sociales ni el Reglamento del Consejo establecen ningún límite a la edad de los Consejeros.

Trayectoria profesional de los miembros del Consejo de Administración

D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ



Presidente Ejecutivo

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1963 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, estudió igualmente Ciencias Económicas en la Université Libre de Bruselas y cuenta con un International Management Programme (IMP) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Obtuvo además un Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Cátedra de Economía Financiera y Contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid.

Experiencia: Comenzó su actividad profesional en Arthur Young Auditores en 1987, antes de incorporarse a Benito & Monjardín/Kidder, Peabody & Co. en 1988. En 1995 ingresó en la Compañía Valenciana de Cementos Portland (CEMEX) como responsable del departamento de Relaciones con Inversores y Estudios. En 1996 fue nombrado Director Financiero para España, y en 1998, Director General de Administración y Finanzas del Grupo CEMEX en Indonesia y miembro del Consejo de Administración de CEMEX Asia Ltd.

Se incorporó al Grupo Telefónica en febrero de 1999 como Director General de Finanzas de Telefónica Internacional, S.A.U., y en septiembre de ese mismo año pasó a ocupar el cargo de Director General de Finanzas Corporativas en Telefónica, S.A. En julio de 2002 fue nombrado Presidente Ejecutivo de Telefónica Internacional, S.A.U.; en julio de 2006, Director General de Telefónica Latinoamérica; y en marzo de 2009, Presidente de Telefónica Latinoamérica. En septiembre de 2011 pasó a ocupar el cargo de Presidente Ejecutivo de Telefónica Europa. Y en septiembre de 2012 fue nombrado Consejero Delegado de Telefónica, S.A.

Es miembro del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. desde julio de 2006 y desde el 8 de abril de 2016 es Presidente Ejecutivo de Telefónica S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Patrono de Fundación Telefónica y de Fundación Profuturo, y, desde marzo de 2019, es miembro del Consejo Asesor de SEAT, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Presidente).

D. ISIDRO FAINÉ CASAS



Vicepresidente

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 1994.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1942 en Manresa, España.

Estudios: Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Barcelona, ISMP en Business Administration por la Universidad de Harvard y Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras y de la Real Academia Europea de Doctores.

Experiencia: Inició su carrera profesional en banca como Director de Inversiones en el Banco Atlántico, en 1964, para posteriormente, en 1969, incorporarse como Director General del Banco de Asunción en Paraguay. A continuación, regresó a Barcelona para ocupar diferentes cargos de responsabilidad en varias entidades financieras: Director de Personal de Banca Riva y García (1973), Consejero y Director General de Banca Jover (1974) y Director General de Banco Unión (1978). En 1982 se incorporó a "la Caixa" como Subdirector General, ocupando diversos cargos de responsabilidad. En abril de 1991 fue nombrado Director General Adjunto Ejecutivo y en 1999, Director General de la entidad, cuya presidencia asumió en junio del 2007 hasta junio de 2014. Fue Presidente de CaixaBank desde 2011 hasta su renuncia como miembro del Consejo de Administración en 2016. Asimismo, fue Presidente de Naturgy Energy Group, S.A. desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2018 cuando fue nombrado Presidente de Honor, y fue Consejero de Suez, S.A. desde octubre de 2014 hasta octubre de 2020.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, la "Caixa", Presidente del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva de Criterias Caixa, S.A.U., y de Caixa Capital Risc SGEIC, S.A.; Vicepresidente del Consejo de Administración de Inmo Criterias Caixa, S.A.U.; Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited; Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y del World Savings Bank Institute (WSBI); Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG); Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma; Vicepresidente de la Real Academia de las Ciencias Económicas y Financieras y Fundador del Círculo Financiero; y miembro de los Patronatos del Museo Nacional del Prado y de la Fundación Carlos Slim.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente).

**D. JOSÉ MARÍA
ABRIL PÉREZ**

Vicepresidente

Consejero Dominical



Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1952 en Burgos, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Comercial de Deusto, y Profesor, durante nueve años, en dicha universidad.

Experiencia: Entre los años 1975 y 1982, fue Director Financiero de la Sociedad Anónima de Alimentación (SAAL). Desde esa fecha, y hasta su incorporación al Grupo Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, ocupó el cargo de Director Financiero de Sancel-Scott Iberica. En 1985, ingresó en Banco Bilbao como Director de Inversión de Banca Corporativa. Posteriormente, de enero a abril de 1993, fue Coordinador Ejecutivo de Banco Español de Crédito, S.A. En el año 1998, fue nombrado Director General del Grupo Industrial, y en el año 1999, miembro del Comité de Dirección del Grupo BBV. Ha sido Consejero, entre otras sociedades, de Repsol, Iberia y Corporación IBV, y Vicepresidente de Bolsas y Mercados Españoles (BME). En el año 2002, fue nombrado Director General de Banca Mayorista y de Inversiones y Miembro del Comité Directivo de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

**D. JOSÉ JAVIER
ECHENIQUE LANDIRÍBAR**

**Vicepresidente y Consejero
Independiente Coordinador**

Consejero Independiente



Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1951 en Isaba (Navarra), España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales por la Universidad del País Vasco, y Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social en la Facultad de Ciencias Económicas de Bilbao de la UPV, durante varios años.

Experiencia: Ha sido Consejero y Director General de Allianz-Ercos, y Director General del Grupo BBVA (Responsable de los Negocios Mayoristas: Banca de Inversiones Global, Banca Corporativa Global, Banca de Empresas, Banca de Administraciones, Banco de Crédito Local, Gestión de Activos, Banca en Europa, Seguros y Previsión, E-Business y el Grupo Industrial e Inmobiliario). También ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, S.A., de Celestics Holding, S.L., del Banco Guipuzcoano, S.A. (Presidente), de Telefónica Móviles, S.A., de Sevillana de Electricidad, S.A. Acesa, de Hidroeléctrica del Cantábrico, de Corporación IBV, de Metrovacesa, de Corporación Patricio Echeverría, del Grupo BBVA Seguros, del Grupo Edhardt, de Uralita, del Grupo Porres (México), y de Abertis Infraestructuras, S.A.

Otros cargos relevantes: En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de Banco Sabadell (Vicepresidente), de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y del Grupo Empresarial ENCE, S.A. Asimismo, es Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero Asesor de la Deusto Business School, miembro del Círculo de Empresarios Vascos, y del McKinsey Advisory Council.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Consejero de Pegaso PCS, S.A. de C.V. (México) y de Telefónica Audiovisual Digital, S.L.U.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vicepresidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Presidente), y Comisión de Auditoría y Control (Vocal).

D. ÁNGEL VILÁ BOIX



Consejero Delegado

Consejero Ejecutivo

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universitat Politècnica de Catalunya en Barcelona, y MBA por la Columbia Business School donde estudió con una beca Fulbright La Caixa.

Experiencia: Se incorporó a Telefónica en 1997, asumiendo sucesivamente los cargos de Controller del Grupo, de CFO de Telefónica Internacional, de Director de Desarrollo Corporativo, y de Director General de Finanzas y Desarrollo Corporativo. En 2015 fue nombrado Director General de Estrategia y Finanzas. Antes de su incorporación a Telefónica desarrolló su carrera profesional en Citigroup, McKinsey&Co, Ferrovial y Planeta. En el sector financiero fue miembro del Consejo de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), y del Advisory Panel de Macquarie MEIF Infrastructure Funds.

En el sector TMT (Technology, Media and Telecom), fue Presidente de Telefónica Contenidos, Vicepresidente de Telco Spa (Italia), y miembro del Consejo de Endemol, de Digital +, de Atento, de Telefónica Czech, de CTC Chile, de Indra SSI, y de Terra Lycos.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Patrono de Fundación Telefónica.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Consejero Delegado).

D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1965 en Manresa, España.

Estudios: Licenciado y Doctor en Física por la Universidad Complutense de Madrid. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación y Comunicación Cuántica.

Experiencia: En cuanto a su experiencia profesional, cabe destacar que ha sido: Profesor Titular de Universidad, Departamento de Física Aplicada, Universidad de Castilla La Mancha (1991-1996) y Profesor, Institut für Theoretische Physik, Leopold Franzens Universität Innsbruck (1996-2001). Asimismo, entre otras actividades, ha pertenecido a juntas asesoras y comités científicos de varios centros internacionales de investigación, en Estados Unidos (Harvard, MIT), Asia (Tsinghua, Singapur) y Europa (Suiza, Rusia), así como de las Fundaciones La Caixa y BBVA. También ha sido miembro del Consejo Editorial de varias revistas nacionales e internacionales de Física.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich (desde 2019); Director de la Escuela Internacional Max Planck de Ciencias y Tecnologías Cuánticas (desde 2016); "Honorarprofessor", Universidad Técnica de Múnich (desde 2002); Director de la División de Teoría, Max Planck Institut für Quantenoptik; miembro de la sociedad Max Planck (desde 2001); y Editor y Fundador de la Revista Quantum Information and Computation (desde 2001).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal) y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

D. PETER ERSKINE



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2006.

Nacionalidad: Inglesa. Nacido en 1951 en Londres, Reino Unido.

Estudios: Licenciado en Psicología por la Universidad de Liverpool. Doctor Honoris causa por University of Reading.

Experiencia: Inició su carrera profesional en el área de Márketing en Polycell y en Colgate Palmolive. Trabajó durante varios años en el Grupo MARS, siendo nombrado posteriormente Vicepresidente europeo de Mars Electronics. En el año 1990, fue nombrado Vicepresidente de Marketing y Ventas de UNITEL. Entre los años 1993 y 1998 desempeñó diversos cargos directivos en BT, entre ellos: Consejero de BT Mobile y Presidente y Chief Executive Officer de Concert. En 1998 fue nombrado Director General de BT Cellnet. Posteriormente, en el año 2001, fue nombrado Consejero y Chief Executive Officer de O2, Plc. (actualmente denominada Telefónica Europe, Plc.). En el año 2006 pasó a ser Presidente de esta sociedad, hasta el 31 de diciembre de 2007, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. En enero de 2009 se incorporó al Consejo de Ladbrokes Plc. como Consejero no ejecutivo, siendo nombrado Presidente en mayo de 2009. En diciembre de 2015 cesó en el ejercicio de dicho cargo, habiendo desempeñado un papel principal en la fusión de Ladbrokes PLC con Gala Coral Group.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente de la Organización benéfica BRAINSTORM, que se centra en financiar la investigación de tumores cerebrales.

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es miembro del Supervisory Board de Telefónica Deutschland Holding AG (desde 2016).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Estrategia e Innovación (Presidente) y Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal).

D^a SABINA FLUXÀ THIENEMANN



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1980 en Palma de Mallorca, España.

Estudios: Licenciada en Administración y Dirección de Empresas & MBA por ESADE y ha cursado el Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE.

Experiencia: En enero de 2005 se incorporó al Grupo Iberostar, empresa multinacional española que se dedica al negocio turístico desde 1956. Experiencia en turismo, con competencia en negocios innovadores, aspectos ambientales, sociales y de gobernanza corporativa.

Otros cargos relevantes: Actualmente es CEO del Grupo Iberostar. Adicionalmente, ostenta los cargos de miembro de la Junta Directiva del IEF, miembro del Consejo Asesor Regional del BBVA, miembro del Consejo Rector de APD Illes Balears, y es Patrona de la Fundación Iberostar.

D^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1962 en Madrid, España.

Estudios: Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas, ICADE.

Experiencia: Se incorporó a PricewaterhouseCoopers (Coopers & Lybrand Legacy) en 1985, siendo promovida a Directora en 1995, y a Socia de la firma en 2000. Desde entonces, ocupó varios cargos de responsabilidad en Landwell-Abogados y Asesores Fiscales, y en el Área Jurídico Fiscal de PwC. Especializada en asesoramiento a grandes empresas, ha sido representante de la firma española en el Grupo Internacional de especialistas en Imposición Indirecta, durante más de 6 años. Desde 1998, su ámbito de trabajo ha sido fundamentalmente el asesoramiento a empresas multinacionales implantadas en España con fuerte implicación internacional.

Desde 2004 hasta 2007, ha sido Socia Directora del Grupo de Gran Consumo, Distribución, Industria y Servicios de Madrid con más de 30 especialistas en los diversos ámbitos jurídicos y tributarios. Asimismo, entre los años 2005 y 2007, ha sido responsable del programa Diversidad, Women in PwC. Desde 2005 hasta 2010, fue colaboradora del Programa Lidera y MET (Mujer, Empresa y Tecnología) del Instituto de Empresa. Igualmente, fue profesora de Fiscalidad Internacional en ESADE, durante los cursos 2005/06 y 2006/07, y especialista en facilitación de Circles of Trust. Desde 2013 hasta abril 2017, ha sido Presidenta de la Fundación Youth Business Spain.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidenta de Fundación Tomillo. Adicionalmente, es Directora de la Fundación Tomillo Tietar y miembro de su Patronato, y miembro del Patronato de Fundación Youth Business Spain. Desde junio de 2011, es Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera y miembro del Comité Ejecutivo. Es miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Xavier de Salas, así como miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos. Co-Fundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser desde diciembre 2018.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal) y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

D^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacida en 1965 en Córdoba, España.

Estudios: Licenciada en Derecho por la Universidad de Córdoba (España).

Experiencia: Abogado del Estado (promoción de 1992) en excedencia desde octubre de 2013. Fue Subdirectora General de Constitucional y Derechos Humanos, y Abogado del Estado-Jefe del Departamento de Constitucional y Derechos Humanos. Agente del Reino de España ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Coordinadora - Jefe de la Delegación de España ante diversos Comités de Naciones Unidas en Ginebra (2002- 2013). Asimismo, destacan las siguientes actividades: Secretaria del Consejo de Administración de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias del Norte (SEIASA DEL NORTE), y de su Comisión de Auditoría y Control (1999- 2010); Consejera de la Sociedad Estatal de Infraestructuras Agrarias (SEIASA) (2010-2013); Consejera de la Sociedad Estatal de Aguas de la Cuenca del Norte (ACUANORTE) (2009-2012) y de la Sociedad Estatal de Aguas de las Cuencas de España (AcuaEs) (2012-2013); y Actividades de coordinación y cooperación en la promoción y defensa de los derechos humanos en Uruguay (2006), Colombia (2007 y 2008), Chile (2009) y Guatemala (2010).

Otros cargos relevantes: Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco, siendo las principales áreas de actividad del despacho: administrativo y constitucional, asesoramiento y defensa técnica de entidades de crédito, procesal civil y mercantil, y arbitraje (Árbitro en la Corte Española de Arbitraje, en la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid y en la Corte Civil y Mercantil de Arbitraje -CIMA-).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal) y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. JORDI GUAL SOLÉ



Vocal

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2018.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1957 en Lérida, España.

Estudios: Doctor en Economía (1987) por la Universidad de California (Berkeley), Catedrático de Economía de IESE Business School y Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres.

Experiencia: Antes de asumir la Presidencia de CaixaBank, era Economista Jefe y Director Ejecutivo de Planificación Estratégica y Estudios de CaixaBank y Director General de Planificación y Desarrollo Estratégico de CriteríaCaixa. Se incorporó al Grupo 'la Caixa' en 2005. Ha sido miembro del Consejo de Administración de Repsol, Consejero Económico en la Dirección General de Asuntos Económicos y Financieros en la Comisión Europea en Bruselas, y profesor visitante en la Universidad de California, Berkeley, la Université Libre de Bruxelles y la Barcelona Graduate School of Economics.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente de CaixaBank desde el año 2016. Adicionalmente, es miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank, Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de la Fundación CEDE, del Real Instituto Elcano, y de la Fundación Barcelona Mobile World Capital.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal), y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. PETER LÖSCHER



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2016.

Nacionalidad: Austriaca. Nacido en 1957 en Villach, Austria.

Estudios: Licenciado en Economía en la Universidad de Economía de Viena, y en Administración de Empresas en la Universidad China de Hong Kong. MBA en la Universidad de Economía de Viena, y Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan y Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava.

Experiencia: Ex-Presidente del Consejo de Supervisión de OMV AG (Austria). Desde marzo de 2014 a marzo de 2016, fue CEO de Renova Management AG (Suiza). Ex-Presidente y Consejero Delegado de Siemens AG. Con anterioridad, fue Presidente de Global Human Health, miembro del Consejo Ejecutivo de Merck & Co., Inc., Consejero Delegado de GE Healthcare Bio-Sciences, miembro del Consejo Ejecutivo Corporativo de GE, Director de Operaciones y miembro del Consejo de Amersham Plc. Ocupó puestos jerárquicos de liderazgo en Aventis y Hoechst. Asimismo, desempeñó el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Fundación Siemens.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG, miembro del Consejo de Supervisión de Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, (Suiza), y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.

Asimismo, es miembro emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur y miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Presidente del Consejo de Supervisión (Supervisory Board) de Telefónica Deutschland Holding AG (desde abril de 2020).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal)¹, Comisión de Auditoría y Control (Presidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal)².

¹ Desde el 27 de enero de 2021, D. Peter Löscher es Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración.

² El 24 de febrero de 2021, D. Peter Löscher dejó de ser miembro de la Comisión de Estrategia e Innovación.

D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ



Vocal

Consejero Dominical

Se incorporó al Consejo en 2011.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1957 en Santander, España.

Estudios: Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Bilbao. Máster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD.

Experiencia: Hasta octubre de 2016, fue Consejero Delegado de Metrovacesa, S.A. Asimismo, ha sido Director General del Área de Presidencia en Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Consejero Delegado de N+1 Private Equity y Consejero Delegado de Vista Capital Expansión, S.A., SGEER Private Equity. En Corporación Bancaria de España, S.A. - Argentaria desempeñó las funciones de Director General Adjunto en Banca Corporativa e Institucional, Consejero Delegado de Desarrollo Urbanístico Chamartín, S.A., y Presidente de Argentaria Bolsa, Sociedad de Valores. Trabajó en el Banco de Vizcaya, en el Banco Santander de Negocios, y en Mercapital, en calidad de Director de Banca Corporativa y Private Equity.

Otros cargos relevantes: Actualmente, es Presidente de Metrovacesa, S.A., Consejero de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM), y miembro del Consejo de Roadis Transportation Holding, S.L.U. Asimismo, es Senior Advisor de Apollo Investment Consulting Europe LTD. para España.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Auditoría y Control (Vocal), Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Presidente), y Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal).

D^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Española y francesa. Nacida en 1979 en Barcelona, España.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Aeronáutica por la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Administración de Empresas (MBA) en el College des Ingenieurs de Paris y Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Asimismo, cuenta con diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford, y Harvard Business School.

Experiencia: Inició su carrera profesional a nivel internacional en el Departamento de Dirección Estratégica de Recursos Humanos del Grupo industrial multinacional Bouygues. En 2004, se incorporó a la compañía familiar ASTI, habiendo ocupado diferentes puestos en la Dirección de dicha compañía (Dirección Técnica y Dirección Comercial). A finales de 2006 ocupó su Dirección General y, en 2008, optó por la adquisición de la citada compañía.

Con anterioridad, ha desempeñado diversos cargos, destacando, entre otros: Promotora y Fundadora de Digital Innovation Hub de Burgos, a través de ASTI de DIHBU (2018); Presidenta del Grupo de Trabajo de Industria 4.0 de la Junta de Castilla y León (2016-2018); Presidenta de la Comisión de Industria 4.0 y Vicepresidenta de Desarrollo de Talento de AMETIC (2016-2018); Miembro del Consejo Asesor de la Agencia Calidad del Sistema Universitario (2015-2016); Miembro del Consejo Asesor de EAE Business School (2015-2016); Miembro del Consejo Rector de APD Castilla y León (2014-2015); Miembro de la Junta Directiva de Empresa Familiar Castilla y León (2001-2013).

Otros cargos relevantes: Actualmente lidera un grupo de empresas vinculadas a la transformación digital que encabeza ASTI Mobile Robotics Group, compañía basada en España, Francia, Alemania y Estados Unidos, dedicada al suministro de sistemas de vehículos autónomos para la automatización de procesos industriales en sectores como automóvil, alimentación, cosmética, farma y retail. Asimismo, preside la Fundación ASTI Tecnología y Talento y es Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal).

D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO



Vocal

Consejero Otro Externo

Se incorporó al Consejo en 2007.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1958 en Valladolid, España.

Estudios: Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra).

Experiencia: Desde septiembre de 2016 hasta julio de 2020, ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles México, S.A. Desde septiembre de 2014 hasta marzo de 2016, ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos España, S.A.U. Desde julio de 2006 hasta el 19 de noviembre de 2014, ha sido Vocal del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras. Desde 2008 hasta 10 de mayo de 2018, ha sido Consejero de Telefónica Argentina, S.A. Desde diciembre de 2008 hasta diciembre de 2012, ha sido Presidente de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U. Desde junio de 2004 a diciembre de 2007, ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Asimismo, ha sido Adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts (1996-2004), Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo (1993-1996), Secretario General de la Unión de Consumidores de España (UCE), Consejero Delegado de la Revista Ciudadano (1990-1993), y Secretario General de las Juventudes Socialistas y Miembro de la Ejecutiva del PSOE (1984-1993). También ha desempeñado los siguientes cargos y responsabilidades: Consejero de Túnel del Cadí (2004-2006), Presidente de la Patronal Pan y Bollería Marca (COE) (2003-2004), Consejero de Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ) (1998-2004), Consejero del Grupo Panrico (1998-2004), Presidente del Observatorio de la Distribución Comercial del Ministerio de Comercio y Turismo (1994-1996), Miembro del Consejo Económico y Social y de su Comisión Permanente (1991-1993 y 1996-2000), y Consejero de Tabacalera, S.A. (1993-1996).

Cargos en otras sociedades del Grupo Telefónica (sin funciones ejecutivas): Es Presidente de Telefónica Ingeniería de Seguridad, S.A., Consejero de Telefónica Móviles de Argentina, S.A., Consejero de Telefónica Brasil, S.A., y Consejero de Pegaso PCS, S.A. de C.V. (México).

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión Delegada (Vocal), Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Presidente), Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (Vocal), y Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales (Vocal).

D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA



Vocal

Consejero Independiente

Se incorporó al Consejo en 2017.

Nacionalidad: Española. Nacido en 1964 en Madrid, España.

Estudios: Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE E-3), Madrid.

Experiencia: Comenzó su carrera profesional ocupando diferentes posiciones en el Grupo Gonvarri, como Director de Desarrollo Corporativo y posteriormente como Consejero Delegado. En 1997 creó Gestamp Automoción, y desde entonces ha sido su Presidente Ejecutivo conformando con el tiempo lo que hoy es el Grupo Gestamp, un líder global en componentes metálicos para la industria de la automoción.

Otros cargos relevantes: Actualmente es Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción. Adicionalmente es miembro del Consejo de Administración de CIE Automative y de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Además, forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables, Inmobiliaria Acek y Sideacedero. Asimismo es Presidente de la Fundación Endeavor en España.

D^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ



Vocal

Consejera Independiente

Se incorporó al Consejo en 2019.

Nacionalidad: Brasileña. Nacida en 1974 en São Paulo, Brasil.

Estudios: Licenciada en Ingeniería Química por la Escuela Politécnica de la Universidad de São Paulo y Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School en Boston.

Experiencia: Ha desempeñado diversos cargos, entre otras, en las siguientes entidades: (i) Latam Airlines Group: Vicepresidenta de Clientes (2017-2019), CEO de LATAM Brasil (2013-2017), Vicepresidenta LATAM Brasil (2011-2013); (ii) en Whirlpool, S.A.: Vicepresidenta de Marketing (2009-2011), Directora Divisional de Marketing (2007-2009), y Gerente de Planificación Estratégica (2005-2007); y (iii) en Bain & Company Brasil: Consultora especializada en Estrategia (1998-2005).

Otros cargos relevantes: Actualmente es Consejera de LafargeHolcim Ltd (desde 2019); Consejera de Gerdau, S.A. (desde 2019); Consejera de Yduqs University, antiguamente conocida como Estácio (desde 2019); y Consejera de Amigos do Bem (desde 2019), ONG brasileña dedicada a la erradicación de la pobreza en la zona noroeste de Brasil.

Comisiones del Consejo de las que es miembro: Comisión de Sostenibilidad y Calidad (Vocal) y Comisión de Estrategia e Innovación (Vocal)¹.

¹ Desde el 24 de febrero de 2021, D^a Claudia Sender Ramírez es miembro de la Comisión de Estrategia e Innovación.

Funciones y Funcionamiento del Consejo de Administración

Funciones Generales del Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de administración y representación de la Sociedad, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos Sociales, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la ley o los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración no puede delegar aquellas facultades que la ley o los Estatutos Sociales reserven a su exclusivo conocimiento, ni aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de su función básica de supervisión y control, ni las delegadas a su favor por la Junta General de Accionistas salvo que expresamente se hubiera autorizado la subdelegación.

En concreto, el Consejo de Administración no podrá delegar en ningún caso las siguientes facultades:

- La supervisión del efectivo funcionamiento de las Comisiones que hubiera constituido y de la actuación de los órganos delegados y de los Directivos que hubiera designado.
- La determinación de las políticas y estrategias generales de la Sociedad.
- La autorización o dispensa de las obligaciones derivadas del deber de lealtad conforme a lo dispuesto en el presente Reglamento.
- Su propia organización y funcionamiento.
- La formulación de las Cuentas Anuales y su presentación a la Junta General.
- La formulación de cualquier clase de informe exigido por la ley al órgano de administración siempre y cuando la operación a que se refiere el informe no pueda ser delegada.
- El nombramiento y destitución de los consejeros delegados de la Sociedad, así como el establecimiento de las condiciones de su contrato.
- El nombramiento y destitución de los directivos que tuvieran dependencia directa del Consejo o de alguno de sus miembros, así como el establecimiento de las condiciones básicas de sus contratos, incluyendo su retribución.

- i) Las decisiones relativas a la remuneración de los consejeros, dentro del marco estatutario y de la política de remuneraciones aprobada por la Junta General.
- j) La convocatoria de la Junta General de Accionistas y la elaboración del orden del día y la propuesta de acuerdos.
- k) La política relativa a las acciones propias.
- l) Las facultades que la Junta General hubiera delegado en el Consejo de Administración, salvo que hubiera sido expresamente autorizado por ella para subdelegarlas.
- m) La aprobación del plan estratégico o de negocio, los objetivos de gestión y presupuesto anuales, la política de inversiones y de financiación, la política de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad y la política de dividendos.
- n) La determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, y la supervisión de los sistemas internos de información y control.
- o) La determinación de la política de gobierno corporativo de la Sociedad y del Grupo; su organización y funcionamiento y, en particular, la aprobación y modificación de su propio Reglamento.
- p) La aprobación de la política de comunicación, contactos e implicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, incluyendo la política de comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa.
- q) La aprobación de la política de diversidad del Consejo de Administración y selección de Consejeros.
- r) La aprobación de la información financiera que, por su condición de cotizada, deba hacer pública la Sociedad periódicamente.
- s) La definición de la estructura de su Grupo de sociedades.
- t) La aprobación de las inversiones u operaciones de todo tipo que por su elevada cuantía o especiales características, tengan carácter estratégico o especial riesgo fiscal, salvo que su aprobación corresponda a la Junta General.
- u) La aprobación de la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia de la Sociedad y su Grupo.
- v) La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones que la Sociedad o sociedades de su Grupo realicen con Consejeros o con accionistas titulares, de forma individual o concertadamente con otros, de una participación significativa.

En cualquier caso, cuando concurren circunstancias de urgencia, debidamente justificadas, se podrán adoptar las decisiones correspondientes a los asuntos anteriores por los

órganos o personas delegadas, debiendo ser ratificadas en el primer Consejo de Administración que se celebre tras la adopción de la decisión.

Distribución de cargos y funciones

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha implantado una estructura de gobierno corporativo que garantiza que cumple sus funciones y responsabilidades de manera efectiva.

Esta estructura se configura, básicamente, de la siguiente manera:

- **Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer) - D. José María Álvarez-Pallete López**

El Presidente del Consejo de Administración tiene la condición de primer ejecutivo de la Compañía, correspondiéndole la efectiva dirección de los negocios de acuerdo siempre con las decisiones y criterios fijados por la Junta General de Accionistas y el Consejo de Administración.

En cuanto Presidente Ejecutivo (Chief Executive Officer), tiene delegadas expresamente a su favor todas las facultades y competencias del Consejo de Administración, excepto las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración que, en su artículo 5.4 establece las competencias que el Consejo de Administración se reserva con carácter indelegable. Además de la citada delegación de facultades, el Presidente de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

- **Consejero Delegado (Chief Operating Officer) - D. Ángel Vilá Boix**

El Consejero Delegado (Chief Operating Officer) tiene delegadas a su favor aquellas facultades del Consejo de Administración vinculadas a la conducción del negocio y al desempeño de las máximas funciones ejecutivas sobre todas las áreas de negocio de la Compañía, salvo las indelegables por ley, por los Estatutos Sociales, o por el Reglamento del Consejo de Administración. Además de la citada delegación de facultades, el Consejero Delegado de la Compañía tiene otorgados a su favor poderes de carácter singular (no general) para ejecutar operaciones concretas aprobadas por la Compañía.

- **Consejero Independiente Coordinador (Lead Independent Director) - D. José Javier Echenique Landiribar (nombrado el 18 de diciembre de 2019, en sustitución de D. Francisco Javier de Paz Mancho)**

El Consejero Independiente Coordinador desempeña, entre otras, las siguientes funciones y cometidos:

- a) Coordina la labor de los consejeros externos en defensa de los intereses de todos los accionistas de la Sociedad, se hace eco de las preocupaciones de dichos consejeros, y los reúne cuando lo estima conveniente.

- b) Puede solicitar del Presidente del Consejo la convocatoria del Consejo de Administración cuando proceda con arreglo a las normas de Buen Gobierno.
- c) Puede solicitar la inclusión de determinados asuntos en el Orden del Día de las reuniones del Consejo de Administración ya convocadas.
- d) Dirige la evaluación por el Consejo de Administración de su Presidente.
- e) Puede presidir el Consejo de Administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes.
- f) Mantiene contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.
- g) Coordina el plan de sucesión del Presidente.

- **Secretario General y del Consejo de Administración - D. Pablo de Carvajal González**

El Secretario del Consejo de Administración auxilia al Presidente del Consejo en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento del Consejo de Administración ocupándose, muy especialmente, de prestar a los Consejeros el asesoramiento y la información necesarias, conservar la documentación social, reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las sesiones del Consejo de Administración y dar fe de los acuerdos del mismo.

Asimismo, el Secretario del Consejo cuida de la legalidad formal y material de las actuaciones del Consejo de Administración, de su conformidad con los Estatutos Sociales, con los Reglamentos de la Junta General de Accionistas y del Consejo de Administración, y de que tengan presentes las recomendaciones de buen gobierno asumidas por la Sociedad y vigentes en cada momento.

El Secretario del Consejo es, además, el Secretario General de la Sociedad. D. Pablo de Carvajal González es también el Director Global de Regulación de Telefónica.

El Consejo de Administración cuenta también con un Vicesecretario, D. Antonio García-Mon Marañés, que asiste al Secretario y le sustituye en el desempeño de sus funciones en caso de ausencia o imposibilidad. El Sr. García-Mon es, además, Vicesecretario General y Director de los Servicios Jurídicos Corporativos.

Ni el Secretario ni el Vicesecretario del Consejo tienen la condición de Consejeros.

- **Comisiones del Consejo de Administración**

A 31 de diciembre de 2020 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o

de control, cuya composición, funciones y competencias se describen con detalle más adelante.

Funcionamiento del Consejo de Administración

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo, se prevé que el Consejo de Administración se reúna, de ordinario, una vez al mes y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime conveniente para el buen funcionamiento de la Compañía.

Durante el ejercicio 2020, el Consejo de Administración de Telefónica ha celebrado trece reuniones, con una duración cada una de ellas de entre tres horas y media y cuatro horas y media, en función de los temas tratados. Indicar que, como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la propagación del COVID-19, la mayor parte de las reuniones del Consejo de Administración se han celebrado de forma mixta, con la asistencia presencial de un número reducido de Consejeros (sin superar en ningún caso el número máximo permitido en función de las recomendaciones sanitarias) y la asistencia telemática del resto de Consejeros. En todas estas reuniones el Secretario del Consejo de Administración ha dado fe de la identidad de todos los asistentes.

La facultad de convocar el Consejo de Administración y de formar, en su caso, el Orden del Día de sus reuniones corresponde al Presidente del Consejo de Administración, quien deberá, no obstante, convocarlo cuando así se lo soliciten tres Consejeros con indicación de los temas a tratar.

El Consejo de Administración también podrá ser convocado por al menos un tercio de sus miembros indicando el Orden del Día, si, previa petición al Presidente del Consejo de Administración, éste sin causa justificada no hubiera hecho la convocatoria en el plazo de un mes.

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, así como los ponentes que se considere oportuno, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 27) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

Por otro lado, el Consejo de Administración quedará válidamente constituido cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros en ejercicio. Los Consejeros deberán asistir personalmente a las sesiones del Consejo de Administración y, cuando excepcionalmente no puedan hacerlo, procurarán que la representación que confieran a favor de otro miembro del Consejo de Administración incluya, en la medida de lo posible, las oportunas instrucciones. Los Consejeros no ejecutivos solo podrán delegar su representación en otro no ejecutivo. Dichas delegaciones podrán conferirse por carta o por cualquier otro medio que asegure la certeza y validez de la representación, a juicio del Presidente del Consejo de Administración (artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, y artículo 34.4 de los Estatutos Sociales).

En las trece sesiones celebradas por el Consejo durante 2020, se ha contado con la asistencia, presentes o representados, presencialmente o por medios telemáticos, de la totalidad de los Consejeros.

Por lo que se refiere a los acuerdos, se adoptarán en todo caso por mayoría absoluta de votos de los Consejeros concurrentes a la sesión, presentes o representados, salvo en los supuestos en que la ley, los Estatutos Sociales o el Reglamento del Consejo de Administración exijan para la validez de determinados acuerdos el voto favorable de un número mayor de Consejeros.

Comisiones del Consejo

Tanto en los Estatutos Sociales como en el Reglamento del Consejo se prevé la existencia de una Comisión Delegada del Consejo de Administración, con capacidad decisoria de ámbito general y, consecuentemente, con delegación expresa de todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables.

Por otra parte, el Reglamento faculta al Consejo de Administración para constituir una o varias Comisiones consultivas o de control a las que se encomiende el examen y seguimiento permanente de algún área de especial relevancia para el buen gobierno de la Compañía, o para el análisis monográfico de algún aspecto o cuestión cuya trascendencia o grado de importancia así lo aconseje. Dichas Comisiones no tienen la condición de órganos sociales, configurándose como instrumentos al servicio del Consejo de Administración, a quien elevan las conclusiones que alcancen en los asuntos o materias cuyo tratamiento éste les haya encomendado.

A 31 de diciembre de 2020 y a fecha de emisión de este Informe, el Consejo de Administración contaba y cuenta con una Comisión Delegada y con cinco Comisiones consultivas o de control, cuya composición, funciones y competencias se describen a continuación.

Como ya se ha señalado, el Consejo de Administración de la Compañía, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, y a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la modificación parcial del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., consistiendo dicha modificación en: i) adaptar el Reglamento a las Recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificadas en junio de 2020 que la Sociedad cumple íntegramente en la actualidad; ii) adaptarlo a determinadas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno no modificadas en junio de 2020 y que la Sociedad ya venía cumpliendo; y iii) incorporar algunos aspectos complementarios o precisiones técnicas. Entre otras cuestiones, se modificaron algunos aspectos relativos a la composición de las Comisiones, se ajustaron y asignaron nuevas funciones a la Comisión de Auditoría y Control, a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y se incluyó en el Reglamento la regulación expresa de la Comisión de Estrategia e Innovación.

En coordinación con la modificación del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, acordó modificar parcialmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para incorporar con los cambios introducidos en el Reglamento del Consejo respecto de la composición y las competencias atribuidas, respectivamente, a cada Comisión.

Igualmente, en el ejercicio 2020 y en el mes de enero 2021, el Consejo de Administración y sus Comisiones han aprobado determinados cambios en la composición de las Comisiones, a fin de continuar mejorando y fortaleciendo su desempeño y el asesoramiento y apoyo que prestan al Consejo de Administración en sus respectivos ámbitos, con arreglo a las mejores prácticas y recomendaciones internacionales.

Asimismo, y en cuanto a las reuniones celebradas por las Comisiones del Consejo de Administración, durante el ejercicio 2020, como consecuencia de la crisis sanitaria derivada de la propagación del COVID-19, la mayor parte de las reuniones de las Comisiones del Consejo de Administración se han celebrado de forma mixta, con la asistencia presencial de un número reducido de Consejeros (sin superar en ningún caso el número máximo permitido en función de las recomendaciones sanitarias) y la asistencia telemática del resto de Consejeros. En todas estas reuniones el Secretario de cada Comisión ha dado fe de la identidad de todos los asistentes.

De los asuntos tratados por las Comisiones, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo, se da cumplida cuenta al Consejo de Administración a fin de que éste tome conocimiento de dichos asuntos para el ejercicio de sus competencias. A este respecto, el Presidente de cada una de las Comisiones da cuenta, al comienzo de cada una de las reuniones mensuales del Consejo de Administración, de los principales asuntos tratados y de las actividades y trabajos desarrollados por la respectiva Comisión, poniéndose a disposición de los Consejeros la documentación correspondiente, a fin de que tome conocimiento de dichas actuaciones para el ejercicio de sus competencias.

Por lo demás, y al igual que el propio Consejo de Administración, todas las Comisiones elaboran, al comienzo de cada ejercicio, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20 b) 3. del Reglamento del Consejo de Administración, un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actuaciones a desarrollar para cada ejercicio en sus distintas áreas de acción.

Asimismo, todas las Comisiones elaboran una Memoria de Actividades (que en el caso de la Comisión de Auditoría y Control y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se denomina Informe de Funcionamiento) en la que se contiene el resumen de las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio anterior, detallando los asuntos examinados y tratados en las reuniones celebradas, y reseñando aspectos relacionados

con sus funciones y competencias, composición y funcionamiento.

Comisión Delegada

El Consejo de Administración tiene delegadas sus facultades y atribuciones, salvo aquellas legal, estatutaria y reglamentariamente indelegables, en una Comisión Delegada.

La Comisión Delegada proporciona al Consejo de Administración una mayor operatividad y eficacia en el ejercicio de sus funciones, en la medida en que se reúne con más frecuencia que éste.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 38 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el artículo 21 del Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad regula la Comisión Delegada en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión Delegada estará compuesta por el Presidente del Consejo de Administración, una vez haya sido designado miembro de la misma, y por un número de vocales no inferior a tres ni superior a diez, todos ellos Consejeros, designados por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración procurará que la Comisión Delegada cuente al menos con dos Consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente.

En todo caso, la designación o renovación de los miembros de la Comisión Delegada requerirá para su validez el voto favorable de, al menos, dos tercios de los miembros del Consejo de Administración.

A 31 de diciembre de 2020, la Comisión Delegada estaba integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión de 27 de enero de 2021, acordó el nombramiento de D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión Delegada con efectos desde esa misma fecha.

b) Funcionamiento.

La Comisión Delegada se reunirá cuantas veces sea convocada por su Presidente, celebrando de ordinario sus sesiones cada quince días. Durante el año 2020 ha celebrado trece sesiones, de una media de dos horas y treinta minutos

de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Actuarán como Presidente y Secretario de la Comisión Delegada los que lo sean del Consejo de Administración, pudiendo asimismo ser designados uno o varios Vicepresidentes y un Vicesecretario.

La Comisión Delegada quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros.

Los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros concurrentes, presentes o representados, a la sesión, siendo dirimente el voto del Presidente en caso de empate en la votación.

c) Relación con el Consejo de Administración.

La Comisión Delegada informa puntualmente al Consejo de Administración de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus reuniones, estando a disposición de los miembros del Consejo copia de las actas de dichas sesiones (artículo 21.C) del Reglamento del Consejo).

Actuaciones más importantes durante el ejercicio.

Durante el ejercicio 2020, la Comisión Delegada del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. ha analizado y revisado, y ha deliberado y adoptado acuerdos (los cuales han sido ratificados por el Consejo de Administración de la Compañía), en algunas cuestiones relacionadas con, entre otros, los siguientes asuntos:

- El negocio que desarrolla el Grupo Telefónica: i) productos y servicios (Digitalización, Internet of Things, Seguridad, Ciberseguridad, Fondos de inversión, Novum, Wayra, MNCs, Edge para 5G, Terminales, Cloud B2B, Aceleración Comercial B2B, etcétera), ii) evolución del negocio en los distintos países donde opera el Grupo Telefónica, y iii) tendencias operativas.
- La situación regulatoria del sector de las telecomunicaciones (entre otros, modificaciones normativas y subastas de espectro).
- Operaciones corporativas y de financiación del Grupo Telefónica.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 3/2017 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 13 de diciembre de 2017, aprobó el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe

favorable de la Comisión de Auditoría y Control, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 39 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, regula la citada Comisión en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión de Auditoría y Control estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros Externos o no Ejecutivos, y la mayoría de ellos, al menos, Consejeros Independientes. En la designación de sus Miembros en su conjunto y, de forma especial, de su Presidente, el Consejo de Administración tendrá en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros. En su conjunto, los miembros de la Comisión tendrán los conocimientos técnicos pertinentes en relación con el sector de actividad al que pertenezca la Sociedad.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero Independiente, será nombrado de entre sus miembros y deberá ser sustituido cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su cese.

A 31 de diciembre de 2020 y a la fecha de este informe, la Comisión de Auditoría y Control estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiribar	Vocal	Independiente
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical

D. Peter Löscher fue nombrado Miembro y Presidente de la Comisión de Auditoría y Control el 18 de diciembre de 2019, teniendo su nombramiento como Presidente efectos a partir del 19 de febrero de 2020 (tras la formulación de la información anual 2019), y permaneciendo, por tanto, D. José Javier Echenique Landiribar como Presidente de dicha Comisión hasta la citada fecha.

Por otro lado, todos los miembros de la Comisión de Auditoría y Control poseen formación financiera, y han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de

Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias:

1) Informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de su competencia y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en ese proceso.

2) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

3) Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:

- a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
- b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna;
- c) Proponer el presupuesto de ese servicio;
- d) Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);
- e) Revisar el informe anual de actividades;
- f) Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y
- g) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

4) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera y no financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.

5) Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se

elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión explicará con claridad en la Junta General el parecer de la Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.

6) Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.

En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará o determinará, al menos:

- a) los tipos de riesgo, financieros (incluyendo los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance) y no financieros (operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad;
- b) un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles;
- c) la fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable; las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse; y
- d) los sistemas de control interno e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.

7) Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:

- a) asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad;
- b) participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y
- c) velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.

8) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.

9) Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

10) Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el punto 9) anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

11) Preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

12) Analizar e informar las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.

13) Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:

1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente;
2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y
3. Las operaciones con partes vinculadas.

14) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

15) Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público (tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Lo dispuesto en los apartados 2), 9) y 10) se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

Mecanismos establecidos para preservar la independencia de los auditores externos

Por lo que respecta a la independencia del auditor externo de la Compañía, y conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica (artículo 41), el Consejo de Administración ha establecido, a través de la Comisión de Auditoría y Control, una relación de carácter estable y profesional con el Auditor de Cuentas, con estricto respeto de su independencia.

Asimismo, la Comisión de Auditoría y Control, como parte de sus competencias fundamentales (artículo 22 del Reglamento del Consejo y artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control), ha establecido y mantiene las oportunas relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan

suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control recibe anualmente del auditor de cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado auditor, o por las personas o entidades vinculados a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.

Igualmente, la Comisión emite anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que expresa una opinión sobre si la independencia del auditor de cuentas resulta comprometida. Este informe se pronuncia, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los servicios adicionales a que hace referencia el apartado anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control debe preservar la independencia del auditor de cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del auditor de cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del auditor de cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el auditor de cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el auditor de cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración (artículo 22), la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía eleva al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación, recabando regularmente del auditor

información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte, el auditor externo tiene acceso directo a la Comisión de Auditoría y Control, participando habitualmente en sus reuniones, sin la presencia de miembros del equipo de gestión de la Compañía cuando esto pudiera ser necesario. En este sentido, y de acuerdo con las exigencias de la normativa estadounidense en esta materia, el Auditor Externo informa, al menos de forma anual, a la Comisión de Auditoría y Control, de las políticas y prácticas contables más relevantes seguidas en la elaboración de la información financiera y contable de la Compañía, de cualquier tratamiento contable alternativo dentro de los principios y prácticas contables generalmente aceptados que afecte a algún elemento relevante dentro de los estados financieros que haya podido ser discutido con el equipo de gestión, y, por último, de cualquier comunicación relevante entre el auditor y el equipo de gestión de la Compañía. Asimismo, y conforme a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento del Consejo de Administración, el auditor de cuentas mantiene anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa interna de la Compañía, y en línea también con las exigencias legales impuestas por las normativas española, europea y estadounidense, la contratación de cualquier servicio con el Auditor Externo de la Compañía cuenta siempre con la aprobación previa de la Comisión de Auditoría y Control. Además, esta contratación de servicios, distintos de los de la propia auditoría de cuentas, se realiza con estricto cumplimiento de la Ley de Auditoría de Cuentas, del Reglamento Europeo y de la Ley Sarbanes-Oxley publicada en los Estados Unidos y de su normativa de desarrollo. En este sentido, y con carácter previo a su contratación, la Comisión de Auditoría y Control analiza el contenido de los trabajos a realizar, valorando las situaciones que pueden suponer un riesgo para la independencia del Auditor Externo de la Sociedad, y en concreto, supervisa el porcentaje que representan los honorarios satisfechos por ésta sobre el total de los ingresos de la firma auditora. En este sentido, la Compañía informa en su Memoria Anual, de acuerdo con las exigencias legales vigentes, de la remuneración al Auditor Externo de la Sociedad incluyendo los relativos a servicios de naturaleza distinta a los de auditoría.

En consecuencia, la Compañía ha implementado, en la práctica, las previsiones legales en esta materia conforme a lo señalado en los párrafos anteriores.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Auditoría y Control debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus Miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.
- El Presidente de la Comisión, a través del Secretario de la Comisión, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

La Comisión de Auditoría y Control se reunirá, al menos, una vez al trimestre y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. En cualquier caso, la Comisión se reunirá, al menos, con ocasión de cada fecha de publicación de información financiera anual o intermedia, y, en estos casos, contará con la presencia del Auditor Interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del Auditor de Cuentas.

En este sentido, y por lo que se refiere a las reuniones mantenidas con el Auditor de Cuentas y con el Auditor Interno, se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 7 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control de la Compañía, que establece que, para el adecuado desempeño de su función de supervisión, la Comisión debe conocer y entender las decisiones de la Dirección sobre la aplicación de los criterios más significativos y los resultados de las revisiones realizadas por la Auditoría Interna; manteniendo una comunicación fluida con el Auditor de Cuentas. De hecho, el Auditor externo ha intervenido en reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar los trabajos realizados, así como para aclarar, a requerimiento de la Comisión, aquellas cuestiones que se hayan podido suscitar relacionadas con las funciones asignadas a dicho Auditor externo. Asimismo, los miembros de la Comisión han mantenido reuniones separadamente con cada uno de estos interlocutores cuando así se ha estimado necesario, para llevar a cabo un seguimiento riguroso de la elaboración de la información financiera de la Compañía.

Durante el año 2020 ha celebrado 14 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, en el desarrollo de sus funciones, la Comisión podrá requerir la asistencia a sus sesiones del Auditor de Cuentas, del responsable de Auditoría Interna, de cualquier Consejero, empleado o Directivo de la Sociedad, y de los expertos que estime convenientes.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión es precedida de la dedicación suficiente de sus miembros a analizar y evaluar la información recibida.

Igualmente, la Comisión tiene un Secretario, y cuenta con la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establece un Plan de Trabajo Anual.

Las reuniones son planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la misma, de forma que sus Miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los Miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin intervención en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2020 han estado relacionadas con las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Auditoría y Control ha realizado, entre otros, los siguientes trabajos:

- En materia financiera y no financiera: i) revisión de la información financiera de la Compañía (Cuentas Anuales e Informes de Gestión que incluye la información no financiera relativos a 2019, información financiera periódica trimestral y semestral del Grupo Telefónica y de las Entidades de Interés Público del Grupo respecto de las cuales esta Comisión ha asumido las funciones propias de su Comisión de Auditoría, y Medidas Alternativas de Rendimiento, incluidas en la Información Financiera de la Compañía); ii) seguimiento y análisis del impacto de la situación generada por el COVID-19; iii) aspectos financieros contables de operaciones corporativas; iv) revisión de los folletos informativos presentados por la Compañía ante los diferentes organismos supervisores (entre otros, Informe Anual 20-F y numerosos Folletos informativos para operaciones de financiación -acciones y deuda-); y v) revisión de presentaciones monográficas sobre aspectos financieros y modificaciones en la normativa contable. Asimismo, la Comisión ha revisado la información no financiera y sobre diversidad elaborada por la Compañía, conforme a la normativa vigente.
- En relación con el auditor externo: i) propuesta de honorarios a percibir por PwC como Auditor de Cuentas para el ejercicio 2020, y ii) revisión de los trabajos de auditoría y revisiones limitadas realizadas por el auditor externo en relación a la mencionada información financiera.
- En materia de control interno: i) revisión de los trabajos realizados por Auditoría Interna sobre revisión de procesos transversales, investigaciones e inspecciones, y ii) revisión del sistema de gestión de riesgos.
- En materia de cumplimiento, las actividades realizadas por el área de *Compliance*, que incluye, entre otras, la

revisión y refuerzo del marco normativo de la Compañía (como las normas anti-corrupción), el asesoramiento en materia de conflictos de interés, procesos globales de *due diligence* con las operaciones, etcétera.

- Otras cuestiones de interés: i) Informe 2019 de la Comisión de Auditoría y Control sobre operaciones vinculadas; ii) Informe mensual del Responsable del Equipo de Gestión de Autocartera de Telefónica, S.A. sobre operaciones de autocartera; iii) revisión de que la información financiera publicada en la página web de la Compañía está permanentemente actualizada, y coincide con la que ha sido formulada, en cada caso, por el Consejo de Administración, y publicada en la página web de la CNMV; iv) análisis de las novedades establecidas en el nuevo Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, aprobado en junio de 2020, y, en consecuencia, actualización del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y de las correspondientes Políticas y Normativas Corporativas; v) formación periódica para asegurar la actualización de conocimientos de los miembros de la Comisión; y vi) elaboración del Informe de Funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control.

Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A. se encuentra regulada en el artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía y en el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración. Asimismo, y a fin de dar cumplimiento a las recomendaciones de la Guía Técnica 1/2019 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 26 de junio de 2019, aprobó el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno de Telefónica, S.A., que fue modificado por acuerdo del Consejo de Administración en su reunión de 16 de diciembre de 2020, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para adaptarlo a las recomendaciones del Código de Buen Gobierno modificado en junio de 2020 (al igual que el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración).

El artículo 40 de los Estatutos Sociales de la Compañía, el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, regulan la citada Comisión en los siguientes términos:

a) Composición.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estará formada por el número de Consejeros que el Consejo de Administración determine en cada momento, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres, designados por el Consejo de Administración. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes. Asimismo, el

Consejero Independiente Coordinador (*Lead Independent Director*) deberá ser miembro de la Comisión.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se designarán procurando que tengan en su conjunto los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar.

El Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero independiente, será nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2020 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Jose Javier Echenique Landiribar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Peter Löscher (*)	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

(*) El 17 de abril de 2020, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno al Consejero Independiente D. Peter Löscher, en sustitución de D^a Sabina Fluxà Thienemann que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

b) Competencias.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tendrá las siguientes competencias:

1) Evaluar las competencias, conocimientos y experiencia necesarios en el Consejo de Administración. A estos efectos, definirá las funciones y aptitudes necesarias en los candidatos que deban cubrir cada vacante y evaluará el tiempo y dedicación precisos para que puedan desempeñar eficazmente su cometido, asegurándose de que los Consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

2) Establecer un objetivo de representación para el género menos representado en el Consejo de Administración y elaborar orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.

3) Elevar al Consejo de Administración las propuestas de nombramiento de Consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas para la reelección o separación de dichos Consejeros por la Junta General de Accionistas.

4) Informar las propuestas de nombramiento de los restantes Consejeros de la Sociedad para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la Junta General de Accionistas, y las propuestas para su reelección o separación por la Junta General de Accionistas.

5) Igualmente, informará las propuestas de nombramiento y separación del Secretario y, en su caso, del Vicesecretario del Consejo de Administración de la Sociedad, así como las propuestas de nombramiento, reelección y separación de los Consejeros de sus sociedades filiales.

6) Informar sobre las propuestas de nombramiento, y separación de los Altos Directivos de la Sociedad y de sus sociedades filiales.

7) Informar sobre las propuestas de nombramiento de los miembros de la Comisión Delegada y de las demás Comisiones del Consejo de Administración, así como la del respectivo Secretario y, en su caso, la del respectivo Vicesecretario.

8) Proponer al Consejo de Administración el nombramiento del Consejero Independiente Coordinador de entre los Consejeros independientes.

9) Organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo de Administración y sus Comisiones, incluyendo el desempeño y aportación de cada Consejero, así como la evaluación del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, bajo la dirección del Consejero Independiente Coordinador, conforme a lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración.

10) Informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración.

11) Examinar y organizar la sucesión del Presidente del Consejo de Administración y, en su caso, hacer propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.

12) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la retribución de los Consejeros y revisarla de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 del Reglamento del Consejo.

13) Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente del Consejo de Administración, de los Consejeros ejecutivos, y de los Altos Directivos de la Sociedad, así como las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual.

14) Comprobar la observancia y revisar periódicamente la política de retribuciones aplicada a los Consejeros y Altos Directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación.

15) Elaborar y proponer al Consejo de Administración un Informe Anual sobre la Política de Retribuciones de los Consejeros.

16) Verificar la información sobre remuneraciones de los Consejeros y Altos Directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

17) Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta de la Sociedad vigentes en cada momento, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.

18) Evaluar y revisar periódicamente el sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.

19) Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.

20) Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

21) Ejercer aquellas otras competencias asignadas a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno en el Reglamento del Consejo de Administración.

c) Funcionamiento.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno debe tener acceso a la información de modo adecuado, oportuno y suficiente, para lo cual:

- El Presidente de la Comisión y, si se considera oportuno o lo solicitan, el resto de sus miembros, mantendrá contacto regular con el personal clave involucrado en el gobierno y en la dirección de la Sociedad.
- El Presidente de la Comisión, o, en su caso, el secretario de la misma, canalizará y facilitará la información y documentación necesarias al resto de miembros de la Comisión, con el tiempo suficiente para que puedan analizarla de forma previa a sus reuniones.

Dicha información será accesible a través de la correspondiente aplicación informática, habilitada por la Compañía para la llevanza de la documentación relacionada con esta Comisión.

La Comisión se reunirá, al menos, una vez al trimestre, y todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente. Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Nombramientos,

Retribuciones y Buen Gobierno se reunirá cada vez que el Consejo de Administración de la Sociedad o el Presidente del Consejo de Administración soliciten la emisión de algún informe o la formulación de alguna propuesta en el ámbito de sus competencias y siempre que, a juicio del Presidente de la Comisión, resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

Durante el año 2020 ha celebrado 12 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas, destacándose además la alta participación de la totalidad de sus miembros.

Asimismo, la Comisión se reunirá con antelación suficiente a las reuniones del Consejo de Administración.

La asistencia a las reuniones formales de la Comisión debe ir precedida de la dedicación suficiente de sus Miembros a analizar y evaluar la información recibida.

La Comisión tendrá un Secretario (que normalmente será el secretario o el vicesecretario del Consejo de Administración) y la asistencia necesaria para planificar reuniones y agendas, para la redacción de los documentos y actas de las reuniones, y para la recopilación y distribución de información, entre otras tareas.

A fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente, la Comisión establecerá un Plan de trabajo anual.

Las reuniones deben ser planificadas por el Presidente de la Comisión, informando de las mismas al Secretario de la Comisión, de forma que sus miembros reciban la documentación con la antelación suficiente. Todo ello teniendo en cuenta que los miembros de la Comisión tienen funciones fundamentalmente de supervisión y asesoramiento, sin que deban intervenir en la ejecución o gestión, propias de la Dirección.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno consultará al Presidente del Consejo de Administración especialmente cuando trate materias relativas a los Consejeros Ejecutivos y Altos Directivos.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. a lo largo del ejercicio 2020 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión, bien por exigencias legales o por normativa interna de Telefónica, S.A. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- La política y el régimen retributivo de los Consejeros y Directivos del Grupo Telefónica (remuneración fija y variable, y planes de acciones).
- Propuestas de nombramientos relacionadas con el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. y sus Comisiones.

Así, en el ejercicio 2020, y en lo que lleva de ejercicio 2021, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno llevó a cabo las siguientes actuaciones:

- En su reunión celebrada el 16 de abril de 2020, informó favorablemente el nombramiento de D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
- En su reunión de 28 de abril de 2020, y en relación con las propuestas a someter a la Junta General Ordinaria de la Compañía de 2020, adoptó los siguientes acuerdos: (i) informar favorablemente la reelección, por un nuevo período de cuatro años, del Consejero D. Isidro Fainé Casas, con la categoría de Consejero Dominical, y del Consejero D. Peter Erskine, con la categoría de Consejero Otro Externo; (ii) proponer la reelección, por un nuevo período de cuatro años, de los Consejeros D. Juan Ignacio Cirac Sasturain, D. José Javier Echenique Landiribar, D^a Sabina Fluxà Thienemann y D. Peter Löscher, con la categoría de Consejeros Independientes; y (iii) proponer la ratificación del nombramiento por cooptación y el nombramiento como Consejeras de D^a Verónica María Pascual Boé y de D^a Claudia Sender Ramírez, con la categoría de Consejeras Independientes.
- En su reunión de 24 de noviembre de 2020, informó favorablemente el nombramiento de D. Juan Ignacio Cirac Sasturain como Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.
- En su reunión de 26 de enero de 2021, informó favorablemente el nombramiento del Consejero Independiente D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión Delegada del Consejo de Administración.
- En su reunión de 23 de febrero de 2021, informó favorablemente del nombramiento de la Consejera Independiente D^a Claudia Sender Ramírez como Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación.
- Propuestas de nombramiento de Consejeros en las Sociedades Filiales del Grupo Telefónica.
- Propuestas de nombramiento relacionadas con los Altos Directivos y la estructura organizativa del Grupo Telefónica.
- Informe de Gobierno Corporativo e Informe de Remuneraciones 2019.
- Informe acerca de la propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración y del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.
- Elaboración del Informe de funcionamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales

La Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 24 del Reglamento del Consejo de Administración.

Con ocasión de la última reforma del Reglamento del Consejo de Administración se ha adaptado la denominación de "Comisión de Regulación" a la actual de "Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales".

a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. La mayoría de sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos.

El Presidente de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2020 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Ignacio Moreno Martínez	Presidente	Dominical
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Llevar a cabo, a través de su estudio, análisis y discusión, el seguimiento permanente de los principales asuntos de orden regulatorio que afectan en cada momento al Grupo Telefónica.
- 2) Servir de cauce de comunicación e información entre el equipo de dirección y el Consejo de Administración en materia regulatoria, y, cuando proceda, elevar al conocimiento de éste aquellos asuntos que se consideren relevantes para la Compañía o para cualquiera de las empresas de su Grupo y sobre los que sea necesario o conveniente adoptar una decisión o establecer una estrategia determinada.
- 3) Analizar, informar y proponer al Consejo de Administración los principios a los que debe acomodarse la política de Patrocinios y Mecenazgo del Grupo, realizar su seguimiento, así como aprobar individualmente aquellos patrocinios o mecenazgos cuyo importe o importancia excedan del umbral fijado por el Consejo, y deban ser aprobados por éste.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

Durante el año 2020 ha celebrado 11 sesiones, de una media de dos horas de duración cada una de ellas.

Las principales actividades y actuaciones llevadas a cabo por la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales a lo largo del ejercicio 2020 han estado vinculadas a las competencias y funciones que le corresponden a dicha Comisión. Así, la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales ha analizado e informado, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:

- Los asuntos regulatorios más relevantes para el Grupo Telefónica, reflejados en la Agenda Regulatoria; todo ello a nivel global y de la Unión Europea, por regiones (Europa y Latinoamérica), y por países. Las novedades más significativas, en relación con los asuntos más destacados de la mencionada Agenda Regulatoria, son objeto de actualización con ocasión de cada reunión, así como los documentos o informes específicos presentados a la Comisión, cuando el asunto o su situación así lo aconsejan.
- El seguimiento continuado de la Política de Patrocinios y Mecenazgo, y las propuestas de patrocinio presentadas por la Dirección Global de Patrocinios de Telefónica, S.A.
- Los hitos institucionales más relevantes del Grupo Telefónica en lo que respecta a las Relaciones Institucionales de la Compañía.

Comisión de Estrategia e Innovación

La Comisión de Estrategia e Innovación fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y, desde que el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el 16 de diciembre de 2020, aprobó la modificación del Reglamento del Consejo, se encuentra regulada en el artículo 26 del Reglamento del Consejo de Administración.

a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. La mayoría de sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos.

El Presidente de la Comisión de Estrategia e Innovación es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2020 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Estrategia e Innovación estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D ^a Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente

Asimismo, el 24 de febrero de 2021, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión de Estrategia e Innovación a la Consejera Independiente D^a Claudia Sender Ramírez, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Estrategia e Innovación tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Apoyar al Consejo de Administración en el análisis y seguimiento de la política estratégica del Grupo Telefónica, a nivel global.
- 2) Asesorar y proporcionar apoyo en todas las cuestiones relacionadas con la innovación, realizando un análisis, estudio y seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 9 reuniones celebradas durante el ejercicio 2020, la Comisión de Estrategia e Innovación ha analizado diversos asuntos relacionados, fundamentalmente, con el sector de las telecomunicaciones, en consonancia con la política estratégica del Grupo Telefónica y con su negocio.

Asimismo, la Comisión ha realizado un seguimiento periódico de los proyectos de innovación de la Compañía, proporcionando criterio y prestando su apoyo para garantizar su adecuada implantación y desarrollo en todo el Grupo Telefónica.

Comisión de Sostenibilidad y Calidad

La Comisión de Sostenibilidad y Calidad fue creada por el Consejo de Administración al amparo del artículo 20.b) de su Reglamento y se encuentra regulada en el artículo 25 del Reglamento del Consejo de Administración.

a) Composición.

El Consejo de Administración determina el número de miembros de esta Comisión, no pudiendo ser en ningún caso inferior a tres. Todos sus integrantes deberán ser Consejeros externos o no ejecutivos y la mayoría de ellos deberán ser Consejeros independientes.

El Presidente de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad es nombrado de entre sus miembros.

A 31 de diciembre de 2020 y a la fecha de este Informe, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad estaba y está integrada por las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Tipología
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain (*)	Vocal	Independiente
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical
D ^a Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

(*) El 25 de noviembre de 2020, el Consejo de Administración acordó nombrar Vocal de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad al Consejero Independiente D. Juan Ignacio Cirac Sasturain.

b) Funciones.

Sin perjuicio de otras funciones que pueda atribuirle el Consejo de Administración, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tendrá como mínimo las siguientes funciones:

- 1) Supervisar y revisar las estrategias y políticas de Política de Negocio Responsable de la Sociedad, que incluyen las materias medioambientales y sociales, velando por que estén orientadas a dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la Sociedad y a la creación de valor, y proponer al Consejo de Administración, en su caso, su actualización y modificación.
- 2) Promover una estrategia proactiva de relacionamiento con nuestros grupos de interés -clientes, inversores, proveedores, empleados y sociedad en general-, con el objetivo de definir los asuntos materiales para la Sociedad desde las perspectivas de riesgo y oportunidad.
- 3) Supervisar los análisis de impacto ligados a la estrategia de Negocio Responsable y la reputación, tanto desde el punto de vista del negocio como desde el punto de vista de impacto en la sociedad, y en particular los Derechos Humanos y el Medioambiente, así como las modificaciones legales, recomendaciones y mejores prácticas empresariales, con posible influencia significativa para el Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad y reputación.
- 4) Analizar, impulsar y supervisar los objetivos, planes de actuación y prácticas del Grupo Telefónica en materia de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales, entre los que se incluyen aspectos como comportamiento ético, derechos humanos, medioambiente y cambio climático, gestión responsable de la cadena de suministro, confianza digital y uso responsable de la tecnología, talento y diversidad, responsabilidad con el cliente, productos y servicios

éticos y sostenibles y conectividad inclusiva, así como otras temáticas que se identifiquen como riesgos u oportunidades para la Sociedad en materia de sostenibilidad.

- 5) Supervisar que las prácticas de sostenibilidad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia fijada, y evaluar su grado de cumplimiento a través de - entre otros - índices de calidad, ESG, de medición de la reputación y de sostenibilidad, y en su caso, proponer recomendaciones para mejorar la gestión del Grupo Telefónica en este ámbito.
- 6) Velar por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores con transparencia frente a sus grupos de interés.
- 7) Conocer, junto con la Comisión de Auditoría y Control, el proceso de reporte de la información no financiera, en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, que incluye los aspectos y las materias detalladas en los apartados 2), 3) y 4) anteriores, conforme a los estándares internacionales de referencia, así como los riesgos relativos a dichas materias.
- 8) Cualesquiera otras relacionadas con las materias de su competencia y que le sean solicitadas por el Consejo de Administración o su Presidente.

En relación con estas funciones, y por lo que se refiere a las cuestiones relativas a ética y responsabilidad, Telefónica quiere ser un actor relevante en las comunidades en las que opera, internalizando en su estrategia y forma de operar los impactos de sus actividades en la sociedad y en el medio ambiente. Su propósito, en este ámbito, es hacer el mundo más humano, conectando vidas, lo que implica que siempre está pendiente de cómo se puede contribuir a generar un impacto positivo a través de sus productos y servicios, teniendo mucho cuidado en minimizar cualquier impacto negativo que sus actividades pudiesen causar. Se trata de ser una compañía ética y responsable, y la estrategia y gobernanza de Telefónica reflejan esta preocupación.

Los Principios de Negocio Responsable y el Plan de Negocio Responsable del Grupo conforman respectivamente el marco ético y la hoja de ruta en materia de sostenibilidad, y ambos son aprobados por el Consejo de Administración, así como las políticas más relevantes del Grupo en esta materia (ver políticas capítulo ética). Asimismo, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad supervisa la implementación del citado Plan de Negocio Responsable en sus reuniones mensuales.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Control asume un rol importante de supervisión en materia de ética y sostenibilidad, ya que supervisa la función de cumplimiento, el proceso de análisis y gestión de riesgos, y los procesos de reporte de la Compañía.

El Plan de Negocio Responsable del Grupo incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, al respeto de los derechos humanos, a la Promesa

Cliente, a los compromisos en materia de privacidad, a la libertad de expresión e información, a la seguridad, a la gestión ética de la Inteligencia artificial y a la gestión responsable de la tecnología, a la gestión sostenible de la Cadena de Suministro, a la estrategia de Cambio Climático y Medioambiente, a la promoción de la Diversidad, a la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).

Algunos de los objetivos más relevantes del Plan de Negocio Responsable se tienen en cuenta para la determinación de la remuneración variable de los empleados de la Compañía.

Por tanto, a través de los órganos de gobierno de la Compañía, el Plan de Negocio Responsable se presenta para su:

Aprobación	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	
Supervisión	Comisión de Sostenibilidad y Calidad	Comisión de Auditoría y Control
Seguimiento	Oficina de Negocio Responsable	
Implementación	Áreas de Negocio y Soporte Corporativas	Operadoras País

La Oficina de Negocio Responsable, que reúne 4 veces al año a los máximos responsables de las áreas de Cumplimiento, Auditoría, Servicios Jurídicos, Personas, Ética Corporativa y Sostenibilidad, Comunicación, Seguridad, Compras, Operaciones, Data & Analytics, Telefónica Tech y Telefónica Infra, realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable. Esta Oficina reporta, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad, a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad.

Las áreas de negocio y soporte corporativas, por un lado, y los Comités Ejecutivos de las Operadoras, por otro, asumen la implementación de los objetivos del Plan de Negocio Responsable.

Actuaciones más importantes durante el ejercicio y ejercicio de sus funciones.

A lo largo de las 10 reuniones celebradas durante el ejercicio 2020, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad ha analizado los índices de calidad de los principales servicios prestados por las empresas del Grupo Telefónica, ha evaluado los niveles de atención comercial a sus clientes por parte de dichas empresas, y ha analizado la Reputación Social Corporativa del Grupo Telefónica y los temas más relevantes en materia de Sostenibilidad (comportamiento ético, innovación sostenible, confianza digital, cadena de suministro, gestión del talento y diversidad, cliente, medio ambiente y cambio climático), incluyendo Planes de Negocio Responsable, e Informe Anual Integrado.

Evaluación del Consejo y de sus Comisiones

Con carácter anual, todos los Consejeros de la Compañía evalúan el funcionamiento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., de sus Comisiones, y de la Junta General de Accionistas. Además, cada tres años dicha evaluación se lleva a cabo, con el auxilio de un consultor externo, cuya independencia es verificada por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Así, para la evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2017, se contó con el auxilio del asesor externo Villafañe & Asociados Consultores; las evaluaciones correspondientes a los ejercicios 2018 y 2019 fueron realizadas de forma interna por la Compañía, sin contar con el apoyo de un asesor externo; y para la evaluación correspondiente al ejercicio 2020, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ha contado con el apoyo, como asesor externo, de la Consultora Egon Zehnder.

Este proceso de evaluación ha consistido en la cumplimentación por cada uno de los Consejeros de los correspondientes cuestionarios de evaluación, así como en la realización, por parte de la Consultora Egon Zehnder, de entrevistas individuales con cada uno de ellos con el fin de valorar y conocer las opiniones de los Consejeros sobre las cuestiones y aspectos que eran objeto de evaluación.

Por lo que se refiere a los citados cuestionarios, estos contenían muy diversas preguntas, agrupadas en los siguientes cinco apartados: i) Estructura y composición del Consejo de Administración; ii) Funcionamiento del Consejo de Administración; iii) Derechos y deberes de los Consejeros, incluyendo expresamente la adecuación del desempeño y la aportación de los Consejeros al Consejo de Administración, incluidos los Consejeros Ejecutivos; iv) Comisiones del Consejo de Administración, incluyendo cuestiones relativas a la composición y funcionamiento de cada una de las Comisiones y al desempeño y aportación de sus respectivos Presidentes; y v) Junta General de Accionistas y grupos de interés.

Concluido dicho proceso, la Consultora Egon Zehnder emitió el correspondiente Informe de resultados, que fue presentado a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno para su revisión y análisis. Así, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su reunión celebrada el 26 de enero de 2021, revisó y analizó los resultados de dicha evaluación, concluyendo, en líneas generales, que los Consejeros habían manifestado un alto grado de satisfacción con la organización y actividades de los referidos órganos de gobierno. Igualmente, el citado Informe de resultados de la evaluación 2020 fue presentado por la propia Consultora Egon Zehnder al Consejo de Administración de la Compañía en su reunión celebrada el 27 de enero de 2021, y puesto a disposición de todos los Consejeros.

Tras un examen y análisis detallado de los resultados alcanzados, el Consejo de Administración de la Compañía, a

propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, ha establecido un Plan de Acción para la implantación de las sugerencias y recomendaciones que se han estimado convenientes, a fin de optimizar el funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Compañía.

En concreto, se identificaron determinadas áreas de mejora en relación al funcionamiento de las sesiones del Consejo de Administración, para: i) incluir en los órdenes del día de las reuniones aquellos temas que sean de interés para el Grupo Telefónica, relacionados tanto con su propio negocio como con el sector en el que desarrolla su actividad; y ii) seguir trabajando para intentar proporcionar los materiales de las reuniones con mayor y suficiente antelación, cuando así sea posible, con especial foco en aquellos puntos que sean más relevantes.

Por otra parte, por lo que se refiere a la Junta General de Accionistas, y a efectos de optimizar su desarrollo en cuanto al nivel de intervenciones y al debate, seguir trabajando en la implantación de medios y acciones adecuados que faciliten el desarrollo de la Junta y, al mismo tiempo, salvaguarden los derechos políticos de los accionistas, considerando elementos externos como la situación generada por el COVID-19, que llevó a la celebración de una Junta exclusivamente telemática con el fin de salvaguardar los intereses generales y la salud de los accionistas, empleados y demás personas que intervinieron en su preparación y celebración. Asimismo, y al objeto de evitar discriminaciones indebidas y garantizar la paridad de trato entre los accionistas, se pusieron disposición de los mismos una pluralidad de canales y medios para participar a distancia en la Junta General de Accionistas.

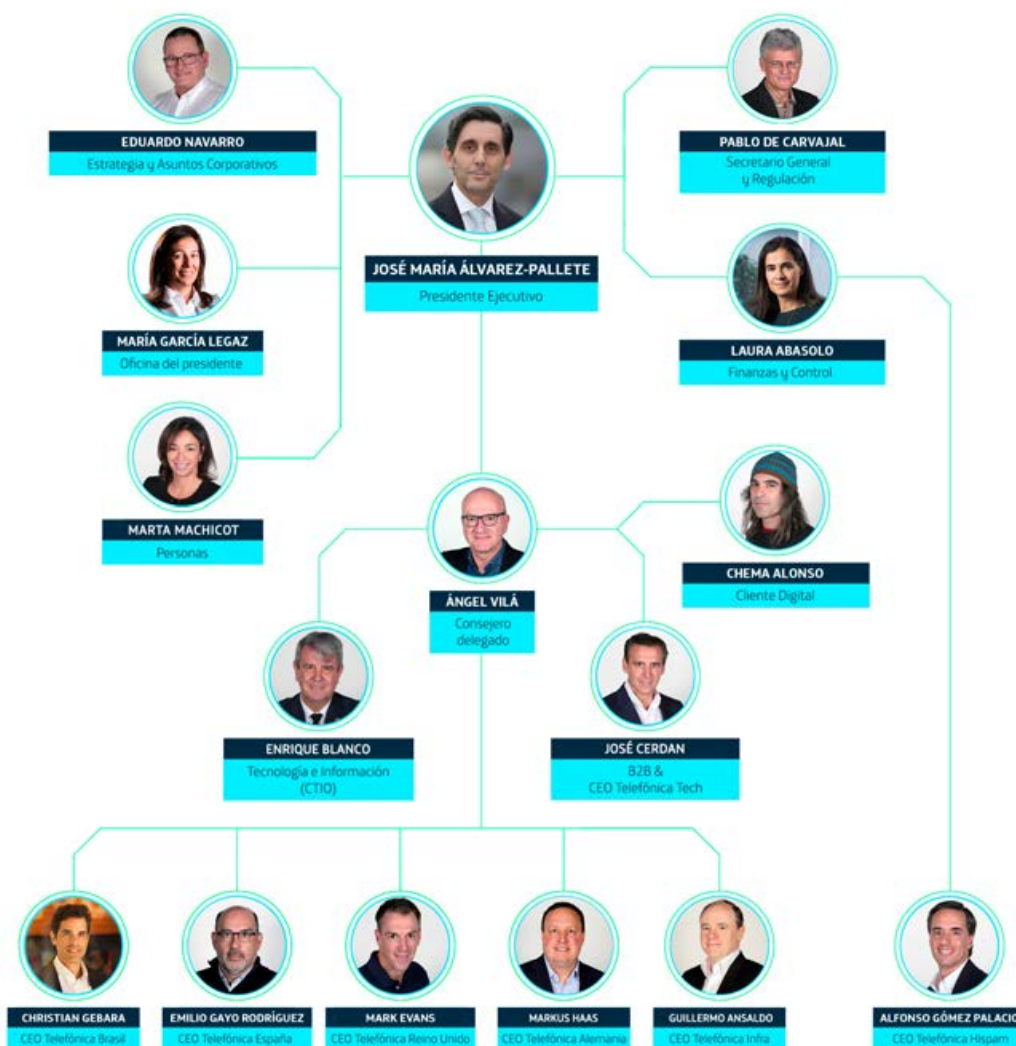
Finalmente, en lo que respecta a formación, y teniendo en cuenta la próxima entrada en vigor de normativas que puedan tener incidencia en el sistema de Gobierno Corporativo u otros (entre ellas, el Proyecto de Ley de Reforma de la Ley de Sociedades de Capital) diseñar e implementar las acciones formativas que se estimen oportunas, e implantar un programa de formación definido y estructurado para la preparación e integración de los miembros del Consejo de Administración. En este sentido, destaca el plan de formación en materia ESG impartido a todos los miembros del Consejo de Administración.

Por otro lado, se hace constar que la Consultora Egon Zehnder ha mantenido durante el ejercicio 2020 relaciones de negocio por un importe total de 38.400 euros por la realización de otros trabajos a Sociedades del Grupo Telefónica.

4.4.2. Equipo directivo

Por lo que se refiere al Comité Ejecutivo de la Compañía, se muestra a continuación su composición a 31 de diciembre de 2020.

COMITÉ EJECUTIVO DE TELEFÓNICA



4.5. Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés

4.5.1. Operaciones vinculadas

- **Procedimiento y órganos competentes para la aprobación con partes vinculadas e intragrupo**

El artículo 5 del Reglamento del Consejo de Administración recoge, entre las facultades indelegables del Consejo, la siguiente:

La aprobación, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, de las operaciones que la Sociedad o sociedades de su Grupo realicen con Consejeros o con accionistas titulares, de forma individual o concertadamente con otros, de una participación significativa.

En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 31.f) del Reglamento del Consejo de Administración, ningún Consejero podrá realizar, directa o indirectamente, operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Sociedad ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario o no se realicen en condiciones de mercado, a no ser que informe anticipadamente de ellas al Consejo de Administración y éste, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, apruebe la operación o transacción con el voto favorable de, al menos, el 90% de los Consejeros concurrentes (presentes o representados) a la sesión.

Asimismo, el artículo 39 del citado Reglamento del Consejo de Administración regula, de forma específica, las operaciones realizadas con accionistas significativos, estableciendo que el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o su Grupo realicen con accionistas titulares, individual o concertadamente con otros, de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades del Grupo o con personas a ellos vinculadas, salvo que por ley corresponda la competencia a la Junta General de Accionistas.

Los Consejeros afectados o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión.

Se exceptúan de esta aprobación las operaciones que, conforme a la legislación vigente, no precisen dicha aprobación o dispensa, esto es, según el artículo 529 ter de la Ley de Sociedades de Capital, las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

1.º que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes,

2.º que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y

3.º que su cuantía no supere el uno por ciento de los ingresos anuales de la sociedad.

Todas las operaciones anteriormente referidas se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado, y se recogerán en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en la información pública periódica de la Sociedad en los términos previstos en la ley.

Igualmente, para que proceda su aprobación será preciso asegurar la inocuidad de la operación para el patrimonio social o, en su caso, su realización en condiciones de mercado y la transparencia del proceso.

Cuando concurren razones de urgencia, debidamente justificadas, las anteriores decisiones podrán ser adoptadas por los órganos o personas delegadas, con posterior ratificación por el Consejo de Administración (artículo 5.5 del Reglamento del Consejo de Administración).

Durante el ejercicio 2020 ni Telefónica, S.A. ni ninguna sociedad de su Grupo ha realizado operaciones con ningún miembro del Consejo de Administración ni con ningún miembro de la alta dirección distintas de aquellas derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, a excepción de lo indicado en el párrafo siguiente en lo que se refiere a las operaciones realizadas con partes vinculadas a los Consejeros.

En relación con lo anterior, las operaciones significativas y relevantes realizadas por sociedades del Grupo Telefónica con partes vinculadas se recogen en la Nota 11 (Partes Vinculadas) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2020, así como en el apartado D.5 del Anexo Estadístico (Apartado 4.9.1) correspondiente a este Informe Anual de Gobierno Corporativo. Asimismo, las operaciones con empresas asociadas y negocios conjuntos se describen en la Nota 10 (Empresas asociadas y negocios conjuntos) de las referidas Cuentas Anuales Consolidadas.

4.5.2. Conflictos de interés GRI 102-25

De acuerdo con lo establecido por la Compañía en sus normas de gobierno corporativo, los principios que rigen los posibles conflictos de interés que pudieran afectar a Consejeros, directivos o accionistas significativos de la Sociedad, son los siguientes:

- Respecto a los Consejeros, el artículo 31 del Reglamento del Consejo establece expresamente que los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran

tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en la operación a que el conflicto se refiera.

Por otra parte, y de acuerdo también con lo establecido en el Reglamento del Consejo, los Consejeros deberán abstenerse de intervenir en las votaciones que afecten a asuntos en los que ellos o personas a ellos vinculadas se hallen directa o indirectamente interesados.

Asimismo, se establece que el Consejero no podrá realizar directa o indirectamente operaciones o transacciones profesionales o comerciales con la Compañía ni con cualquiera de las sociedades de su Grupo, cuando dichas operaciones o transacciones sean ajenas al tráfico ordinario de la Compañía o no se realicen en condiciones de mercado, a no ser que informe anticipadamente de ellas al Consejo de Administración y éste, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Control, apruebe la operación o transacción con el voto favorable de, al menos, el 90% de los Consejeros concurrentes (presentes o representados) a la reunión.

Igualmente, los Consejeros deberán comunicar, tanto respecto de ellos mismos como de las personas a ellos vinculadas, (a) la participación directa o indirecta de la que sean titulares; y (b) los cargos o las funciones que ejerzan en cualquier sociedad que se encuentre en situación de competencia efectiva con la Compañía.

A estos efectos, se considerará que no se hallan en situación de competencia efectiva con la Compañía, aun cuando tengan el mismo, análogo o complementario objeto social (i) las sociedades controladas por ésta (en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio); y (ii) las sociedades con las que Telefónica, S.A. tenga establecida una alianza estratégica. Igualmente, a los efectos de lo aquí dispuesto, no se considerarán incursos en la prohibición de competencia los Consejeros dominicales de sociedades competidoras nombrados a instancia de la Compañía o en consideración a la participación que ésta tenga en el capital de aquéllas.

Adicionalmente, las obligaciones derivadas del deber de lealtad y su régimen de dispensa se regirán por lo dispuesto en la legislación vigente.

- Con relación a los accionistas significativos, el artículo 39 del Reglamento del Consejo establece que éste, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, aprobará las operaciones que la Sociedad o su Grupo realicen con accionistas titulares, individual o concertadamente con otros, de una participación significativa, incluyendo accionistas representados en el Consejo de Administración de la Sociedad o de otras sociedades del Grupo o con personas a ellos vinculadas, salvo que por ley corresponda la competencia a la Junta General de Accionistas.

Los Consejeros afectados o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión.

Se exceptúan de esta aprobación las operaciones que, conforme a la legislación vigente, no precisen dicha aprobación o dispensa, esto es, según el artículo 529 ter de la Ley de Sociedades de Capital, las operaciones que reúnan simultáneamente las tres características siguientes:

- 1.º que se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa a un elevado número de clientes,
- 2.º que se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y
- 3.º que su cuantía no supere el uno por ciento de los ingresos anuales de la sociedad.

Todas las operaciones anteriormente referidas se valorarán desde el punto de vista de la igualdad de trato y de las condiciones de mercado, y se recogerán en el Informe Anual de Gobierno Corporativo y en la información pública periódica de la Sociedad en los términos previstos en la ley.

Para que proceda su aprobación será preciso asegurar la inocuidad de la operación para el patrimonio social o, en su caso, su realización en condiciones de mercado y la transparencia del proceso.

- Respecto a los directivos, el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores, actualizado el 6 de mayo de 2020, establece los principios generales de actuación de las personas afectadas por este Reglamento que se encuentren en una situación de conflicto de interés, incluyendo dentro del concepto de personas afectadas a todo el personal directivo de la Compañía.

De acuerdo con lo establecido en este Reglamento, las Personas con Responsabilidades de Dirección y su Personal Administrativo y los directivos o empleados del Grupo Telefónica que dispongan de Información Privilegiada o que participen o tengan acceso o conocimiento de una Operación Confidencial (según se definen los términos anteriores en el Reglamento Interno de Conducta en Materias relativas a los Mercados de Valores) tienen la obligación de (a) actuar en todo momento con lealtad al Grupo y sus accionistas, independientemente de sus intereses propios o ajenos; (b) abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o sociedades con las que exista conflicto; y (c) abstenerse de acceder a información calificada como confidencial que afecte a dicho conflicto. Además, estas personas (excepto los miembros del Consejo de Administración de la Compañía que se regirán en materia de comunicación de conflictos por las normas previstas en el Reglamento del Consejo de Administración) tienen la obligación de poner en conocimiento de la Compañía, a la mayor brevedad, mediante el sistema informático que Telefónica tiene establecido a estos efectos, aquellas situaciones que

potencialmente puedan suponer la aparición de conflictos de interés a causa de sus actividades fuera del Grupo Telefónica, sus relaciones familiares, su patrimonio personal o cualquier otro motivo con: (a) intermediarios financieros que operen con el Grupo Telefónica; (b) inversores profesionales o institucionales que tengan una relación significativa con el Grupo Telefónica; (c) proveedores de equipos o de material significativos; o (d) proveedores de servicios profesionales o Asesores Externos.

Telefónica, S.A. es la única sociedad del Grupo Telefónica que cotiza en España, por lo que no es necesario tener definidos los mecanismos concretos que se aplicarían para resolver posibles conflictos de interés con filiales cotizadas en España.

De acuerdo con la información proporcionada en los apartados anteriores, se hace constar, asimismo, que Telefónica, S.A. no está controlada por otra entidad en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio.

4.6. Remuneraciones GRI 102-37

Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A.

La presente sección y la sección 4.9.2 siguiente constituyen el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Telefónica, S.A., que se debe preparar y someter a votación de la Junta General de Accionistas con carácter consultivo. Al igual que el año anterior, dicho Informe se publica como parte del Informe Anual de Gobierno Corporativo, y se mantendrá accesible en la página web de la Compañía y de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) por el periodo legalmente establecido.

4.6.1. Principios de la Política de Remuneraciones

Telefónica, S.A. (Telefónica o la Compañía) presentó en la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018

la Política de Remuneraciones de los Consejeros cuyo periodo de vigencia abarca los años 2019, 2020 y 2021 (la Política de Remuneraciones). La Política de Remuneraciones, que fue aprobada por la Junta con el 88,45% de los votos emitidos, ha mantenido las líneas fundamentales aplicadas en los ejercicios anteriores.

La estrategia retributiva de Telefónica tiene como eje principal atraer, retener y motivar a los profesionales de la Compañía, a fin de que esta pueda cumplir sus objetivos estratégicos dentro del marco altamente competitivo y globalizado en el que desarrolla su actividad, estableciendo las medidas y prácticas que resulten más apropiadas para tal fin.

Teniendo en cuenta lo anterior, los principios de la Política de Remuneraciones son los siguientes:

		Consejeros Ejecutivos	Consejeros no Ejecutivos
Creación de valor	Alineamiento con los intereses de los accionistas y con el objetivo de creación de valor de forma sostenible en el tiempo.	•	
Vinculación entre remuneración y resultados	Una parte significativa de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos tiene carácter variable y su percepción está vinculada a la consecución de objetivos financieros, de negocio, de creación de valor y objetivos ESG. Estos objetivos predeterminados, concretos y cuantificables están alineados con el Plan Estratégico de la Compañía.	•	
Flexibilidad	La retribución variable no está garantizada y es suficientemente flexible de tal manera que sea posible no abonar este componente.	•	
Competitividad	Con el fin de contar con los mejores profesionales, el paquete retributivo, tanto por su estructura como por su cuantía global, resultará competitivo frente al de las entidades comparables a escala internacional.	•	•
Buen Gobierno	A la hora de determinar la remuneración de los Consejeros, la Compañía considera la evolución de la normativa, las mejores prácticas, recomendaciones y tendencias nacionales e internacionales, en materia de retribuciones de Consejeros de sociedades cotizadas.	•	•
Fair Pay'	Se remunera de forma adecuada la valía profesional, experiencia, dedicación y responsabilidad de cada Consejero, velando por que las políticas y prácticas retributivas garanticen la no discriminación por cualquier causa (entre otras, por razón de género, edad, cultura, religión y/o raza).	•	•
Idoneidad	Los importes se consideran adecuados para retribuir la cualificación, dedicación y responsabilidad de los Consejeros, garantizando la debida fidelidad y vinculación con la Compañía, sin llegar a comprometer la independencia de los Consejeros no Ejecutivos.		•
Transparencia	El nivel de transparencia en materia de retribuciones está en línea con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo con el objetivo de generar confianza entre todos los grupos de interés, entre ellos los accionistas y los inversores.	•	•

Para mayor detalle, puede acceder a la Política de Remuneraciones en el siguiente enlace:

www.telefonica.com/documents/162467/142439452/politica-remuneraciones-consejeros.pdf/9f28515d-a87b-ce1d-9c66-eb19f508d584

Adicionalmente, para el establecimiento de las condiciones retributivas de los Consejeros Ejecutivos, se ha tenido en cuenta el sistema retributivo aplicable a los empleados de la Compañía.

En concreto:

- La Política de Remuneraciones de los Consejeros Ejecutivos se encuentra alineada con la del resto de empleados, retribuyendo por el valor que éstos aportan a Telefónica y compartiendo los mismos principios.
- Los elementos que componen la remuneración de los consejeros por sus funciones ejecutivas están alineados con los elementos incluidos en el paquete de remuneración del colectivo de directivos de Telefónica.

Sin perjuicio de lo anterior, tal y como se detalla en el apartado 4.6.5 siguiente, está previsto proponer a la decisión de la próxima Junta General de Accionistas de la Compañía, una nueva Política de Remuneraciones que sigue una línea continuista con la actual, aunque introduce algunas novedades para evolucionar aquellos aspectos y cuestiones que se han considerado oportuno en materia de gobierno corporativo y tendencias retributivas. No obstante, estas novedades no impactan sobre los principios anteriormente descritos. La nueva Política de Remuneraciones, en caso de que se apruebe por la Junta General de Accionistas, entraría en vigor desde la fecha de celebración de dicha Junta.

4.6.2. Lo que hacemos

Consejeros Ejecutivos

- Vinculación del pago de la retribución a los resultados de la Compañía (*pay for performance*).
- El peso de las métricas financieras a las que se vincula la Retribución Variable es actualmente del 80%.
- La retribución está alineada con los intereses de los accionistas y de la sociedad en su conjunto, de forma que una parte de la retribución variable está vinculada a la confianza del cliente y otros objetivos ESG (*Environmental, Social and Governance*).
- Planes de Incentivo a Largo Plazo:
 - Periodo de medición de objetivos mínimo de 3 años.
 - Entrega en acciones.
 - Vinculado a métricas alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo de Telefónica.
 - Inclusión de objetivos vinculados a ESG*.
 - Obligación de retención de un 100% de las acciones entregadas durante un periodo de dos años, y extensión a 3 años en caso de incumplimiento del compromiso de tenencia permanente de acciones*.
- Homogeneización de las cláusulas de reducción (*malus*) y recuperación (*clawback*), que aplican sobre cualquier elemento de retribución variable*.
- Obligación de tenencia permanente de acciones por un valor equivalente a dos veces la retribución fija.
- Se considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.

- Asesoramiento externo recurrente a efectos de considerar las prácticas de mercado como un elemento más a tener en cuenta en el proceso de toma de decisiones sobre el diseño de la Política de Remuneraciones.
- No existen retribuciones variables garantizadas.
- Se garantiza la no discriminación en materia de retribución por cualquier causa (entre otras, por razón de género, edad, cultura, religión o raza). Los profesionales de Telefónica son remunerados en función de su valía profesional, habilidades, experiencia, dedicación y responsabilidad asumida.

** Novedades, ajustes o evoluciones introducidas en la nueva Política de Remuneraciones que se someterá a la aprobación de la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021.*

Consejeros no Ejecutivos

- Se retribuye de acuerdo a las responsabilidades y funciones asumidas por cada Consejero, pero sin que se llegue a comprometer la independencia de sus miembros.
- No participan en fórmulas de remuneraciones o sistemas vinculados al rendimiento de la Compañía o al desempeño personal.
- No perciben su remuneración mediante la entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción.
- No participan de los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

4.6.3. Proceso de determinación de la Política de Remuneraciones y órganos de la Compañía que intervienen

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, cuyas responsabilidades y funciones vienen establecidas en los artículos 40 de los Estatutos Sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 4 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, juega un rol principal en la definición de la Política de Remuneraciones del Grupo Telefónica y en el desarrollo y concreción de sus elementos, debiendo ser las principales decisiones aprobadas por el Consejo de Administración.

El mandato de la Comisión en el ámbito de las remuneraciones consiste en revisar y actualizar permanentemente el régimen retributivo de los Consejeros y Altos Directivos y en diseñar nuevos planes de remuneración que logren atraer, retener y motivar a los profesionales más destacados, alineando sus intereses con los objetivos estratégicos de la Compañía.

Adicionalmente, otros órganos y asesores externos participan en el proceso de determinación de la Política de Remuneraciones.

A continuación, se incluyen las funciones que desempeñan los distintos órganos de la Compañía involucrados en la determinación y aprobación de la Política de

Remuneraciones y sus condiciones, así como una referencia a la involucración de asesores externos en esta materia:

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Junta General de Accionistas	<p>Aprueba la Política de Remuneraciones al menos cada tres años como punto separado del orden del día.</p> <p>Aprueba el importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los Consejeros en su condición de tales.</p> <p>Aprueba los sistemas de remuneración variable de los Consejeros que incluyen la entrega de acciones o de opciones sobre acciones, o retribuciones referenciadas al valor de las acciones.</p> <p>Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.</p>	<p>Voto consultivo sobre el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, donde se detallan las retribuciones devengadas durante el ejercicio.</p>	
Consejo de Administración	<p>Consejeros en su condición de tales: aprueba la distribución entre distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas.</p> <p>Consejeros Ejecutivos: aprueba la remuneración fija y las condiciones principales del sistema de retribución variable a corto plazo y a largo plazo.</p> <p>Aprueba las adaptaciones o actualizaciones de la Política de Remuneraciones.</p> <p>Aprueba los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos.</p> <p>Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.</p>	<p>Aprueba el diseño, importes target, grado de consecución de los objetivos e importes de incentivo a abonar, en su caso, tanto de la retribución variable a corto plazo como de la retribución variable a largo plazo a los Consejeros Ejecutivos, a partir de la propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.</p> <p>Aprueba el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros para ser sometido a voto consultivo de la Junta General Ordinaria de Accionistas.</p> <p>Evalúa si procede la aplicación de las cláusulas malus y/o clawback.</p>	<p>Es informado sobre los análisis y estudios retributivos de los Consejeros realizados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.</p>
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	<p>Consejeros en su condición de tales: propone al Consejo de Administración la distribución entre los distintos conceptos del importe máximo aprobado por la Junta General de Accionistas. Revisa la retribución de los Consejeros de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos.</p> <p>Consejeros Ejecutivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Propone al Consejo de Administración la remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos considerando, entre otros factores, el nivel de responsabilidad y el liderazgo dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos. Revisa anualmente las condiciones de la retribución variable, incluyendo la estructura, los niveles máximos de remuneración, los objetivos establecidos y el peso de cada uno de ellos, atendiendo a la estrategia de la Compañía, las necesidades y la situación del negocio. Estas condiciones son sometidas a la aprobación del Consejo de Administración. Propone al Consejo de Administración los contratos que regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos. Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones. <p>A la hora de llevar a cabo estas actuaciones, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valora el voto de los accionistas en la Junta General a la que se sometió a votación, con carácter consultivo, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del ejercicio anterior.</p>	<p>Propone al Consejo de Administración los objetivos al inicio de cada periodo de medición.</p> <p>Evalúa el cumplimiento de los objetivos tras finalizar el periodo de medición. De cara a que el abono de la retribución variable quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo los objetivos establecidos, tal y como se establece en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, esta evaluación se realiza sobre la base de los resultados auditados por el auditor externo y el auditor interno de la Compañía, los cuales son analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, así como del grado de consecución de los objetivos. A este respecto, con la finalidad de garantizar que la retribución variable guarda relación efectiva con el desempeño profesional de los beneficiarios, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación.</p> <p>Remite un informe al Consejo, cuando procede, sobre la procedencia o no de la aplicación de las cláusulas malus y/o clawback.</p> <p>Propone al Consejo de Administración la retribución variable a abonar a los Consejeros Ejecutivos. En dicha propuesta también considerará la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.</p> <p>Propone al Consejo de Administración el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, y, cuando proceda, la Política de Remuneraciones.</p>	<p>Realiza una revisión periódica de las remuneraciones de los Consejeros. Como parte de este proceso se llevan a cabo análisis retributivos de competitividad externa y se considera, asimismo, la política retributiva de los Directivos y del resto de empleados de la organización.</p> <p>Para realizar los análisis de competitividad externa se considera un mercado de referencia establecido en función de una serie de criterios objetivos, en los términos que se indican a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Número de compañías suficiente para obtener resultados representativos y estadísticamente fiables y sólidos. Datos de dimensión (facturación, activos, capitalización bursátil y número de empleados) que permitan situar a Telefonía en la mediana del grupo de comparación. Distribución geográfica: principalmente se incluyen compañías cuya matriz se sitúa en Europa Continental y en el Reino Unido y, además, entidades norteamericanas representativas del sector de la tecnología, medios y entretenimiento, o relacionadas con dicho sector, referentes de la Compañía. Alcance geográfico: compañías con presencia internacional. Distribución sectorial: muestra multisectorial con una distribución homogénea entre sectores de actividad.
Comisión de Auditoría y Control		<p>Analiza los resultados auditados por el auditor externo e interno para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la retribución variable.</p>	

	Determinación y diseño de los elementos retributivos	Aplicación de la retribución variable	Análisis de la competitividad externa de la remuneración
Dirección de Planificación y Control, Dirección de Ética Corporativa y Sostenibilidad y Dirección de Personas		Preparan informes en relación con el grado de consecución de los objetivos operativos, financieros y no financieros, sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía.	
Secretaría General	Elabora la documentación formal relativa a la Política de Remuneraciones a presentar a la Junta General de Accionistas, al Consejo de Administración, a la Comisión Delegada y/o a las Comisiones Consultivas o de Control. Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con la Dirección de Personas, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Dirección de Personas	Elabora las propuestas correspondientes de diseño de la Política de Remuneraciones aplicable a los Consejeros Ejecutivos. Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	Prepara, junto con Secretaría General, el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.	
Asesores externos durante el año 2020	Willis Towers Watson asesoró en la elaboración del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de 2020. Por su parte, los despachos de abogados Uría Menéndez y Garrigues han participado en la revisión del citado Informe.	Mercer-Kepler analiza trimestralmente el nivel de cumplimiento del Retorno Total al Accionista ("Total Shareholder Return" - TSR) de Telefónica de cada uno de los ciclos vivos del plan de acciones.	Willis Towers Watson asesora en el análisis de la comparativa, en relación con el mercado, del paquete retributivo de Consejeros y Alta Dirección.

4.6.4. Trabajos desarrollados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Conforme a los artículos 40 de los Estatutos sociales, 23 del Reglamento del Consejo de Administración y 1 del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, la Comisión estará formada por un mínimo de tres Consejeros designados por el Consejo de Administración, debiendo ser Consejeros externos o no ejecutivos, y la mayoría de ellos Consejeros independientes. Asimismo, el Consejero Independiente Coordinador deberá ser miembro de la Comisión. Por último, se establece que el Presidente de esta Comisión será, en todo caso, un Consejero independiente.

En este sentido, la Comisión está compuesta por los siguientes Consejeros:

Nombre	Cargo	Categoría	Fecha de Nombramiento
D. José Javier Echenique Landiribar	Presidente	Independiente	4 de mayo de 2017 (como vocal) 18 de diciembre de 2019 (fecha de nombramiento como Presidente)
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo	27 de febrero de 2008
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente	17 de abril de 2020
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente	18 de diciembre de 2019
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo	8 de abril de 2016

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno sigue la Guía Técnica 1/2019 sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, aprobada por la CNMV el 20 de febrero de 2019, así como el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la CNMV, en su versión revisada publicada el 20 de junio de 2020.

Durante el ejercicio 2020 y hasta la fecha de aprobación del presente informe, las actuaciones más relevantes realizadas por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en materia de retribuciones, han sido las siguientes:

Año 2020:

- Elaboración de un Plan de Trabajo Anual para 2020, a fin de contar con una adecuada planificación que permita asegurar el cumplimiento de los objetivos perseguidos de forma eficiente por la Comisión.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2019 (a abonar en 2020).
- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2020.
- Análisis de la retribución total de los miembros del Comité Ejecutivo para el ejercicio 2020.
- Propuesta de fijación y seguimiento de los objetivos ligados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2020.
- Análisis del impacto del COVID-19 sobre la remuneración. A este respecto, se propuso respecto a la remuneración variable que la concesión del tercer ciclo del Plan de Incentivo a largo plazo 2018-2023 de los Consejeros Ejecutivos (aprobado en la Junta General de Accionistas de 2018), se limitase al 50% de valor económico de las acciones concedidas en ciclos anteriores, representando un 37% del valor máximo fijado para el Presidente Ejecutivo en la Política de Remuneraciones vigente en 2020 (33% en el caso del Consejero Delegado).
- Asignación de acciones correspondientes al tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, conforme al criterio descrito en el punto anterior.
- Análisis de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, así como otras cuestiones vinculadas con la plantilla, tales como la igualdad de género, o distintas políticas de aplicación a los Directivos y Empleados.
- Propuesta del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2019, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en 2020.
- Propuesta de modificación del Reglamento del Consejo de Administración y del Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno para adaptarse a las nuevas Recomendaciones del Código de Buen Gobierno (CBG) modificadas en junio de 2020.

Año 2021 (hasta la aprobación del presente informe, el 24 de febrero de 2021):

- Análisis de la retribución total de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2021.
- Principios de la Política de Remuneraciones de los Consejeros, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2021.
- Avance del Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A., dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A., para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2021.
- Evaluación del cumplimiento de los objetivos vinculados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos correspondiente al ejercicio 2020 (a abonar en 2021).
- Propuesta de fijación de los objetivos ligados a la remuneración variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos para el ejercicio 2021.
- Propuesta de Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2020, para su elevación al Consejo de Administración y posterior sometimiento a la Junta General Ordinaria de Accionistas a celebrar en 2021.

Por otra parte, señalar que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno puede solicitar al Consejo de Administración, para el mejor cumplimiento de sus funciones, la contratación con cargo a la Compañía de asesores legales, contables, financieros u otros expertos. A este respecto, Willis Towers Watson asesoró en la elaboración del presente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros y en la elaboración de la Política de Remuneraciones (actual y propuesta). Igualmente, los despachos de abogados Uría Menéndez y Garrigues han participado en la revisión de los mismos.

4.6.5. Política de Remuneraciones de Telefonía aplicable en 2021 GRI 102-35, 102-36

Telefonía realiza periódicamente un proceso de reflexión sobre la Política de Remuneraciones vigente, donde se tienen en cuenta tanto factores internos como factores externos:

- Factores internos: los resultados obtenidos por el Grupo, los objetivos marcados en el corto y largo plazo, la vinculación al Plan Estratégico y a la sostenibilidad, así como su alineación con la política general de retribución de los empleados de la Compañía.
- Factores externos: las recomendaciones recibidas en el proceso de involucración con inversores, accionistas y proxy advisors que Telefonía lleva a cabo regularmente, las prácticas de mercado de compañías relevantes para Telefonía por ser competidores por negocio o por talento y compañías consideradas *high performers*, y las recomendaciones generales de gobierno corporativo a nivel nacional e internacional.

Una vez realizado dicho análisis, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tiene previsto someter una nueva Política de Remuneraciones a la aprobación de la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021 con entrada en vigor, en caso de ser aprobada, desde la fecha de celebración de la Junta y hasta el 31 de diciembre de 2023, dejando sin efecto la Política de Remuneraciones actualmente vigente. Por tanto, como se ha indicado, esta nueva Política de Remuneraciones mantendría su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, aunque el Consejo de Administración pueda proponer la aprobación de una nueva política en una fecha previa, si así se considera apropiado.

Tal y como se pondrá de manifiesto en los apartados siguientes, la nueva Política de Remuneraciones es continuista con la política vigente (aprobada con un muy alto porcentaje, esto es un 88,45% de los votos emitidos en la Junta General de Accionistas, celebrada el 8 de junio de 2018), si bien introduce, tal y como ha sido anteriormente indicado, algunos ajustes que permiten reforzar el alineamiento con nuestras prioridades estratégicas, con la opinión de los inversores y las recomendaciones de buen gobierno. Asimismo, esta Política de Remuneraciones ha considerado el contenido que se exige en la Directiva (UE) 2017/828 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de mayo de 2017 por la que se modifica la Directiva 2007/36/CE en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas.

Los principios que introduciría la nueva Política de Remuneraciones (que se presentará a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2021), hacen referencia a (i) la ampliación del periodo de retención aplicable a las acciones que, en su caso, se entreguen al amparo de los planes de incentivos a largo plazo que se concedan a partir 2021; (ii) la adaptación del compromiso de tenencia permanente de acciones a la nueva recomendación 62 del Código de Buen Gobierno, publicado en junio 2020; (iii) la homogeneización de cláusulas de reducción (*malus*) y

recuperación (*clawback*) para cualquier elemento de retribución variable, en caso de que concurren determinadas circunstancias; y (iv) la introducción de un apartado específico relativo a la evaluación de los resultados y remuneraciones extraordinarias donde, entre otras cuestiones, se refleja la posibilidad de que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tenga la facultad para acordar la concesión de remuneraciones extraordinarias a los Consejeros Ejecutivos ante la consecución de determinados hitos estratégicos de la Compañía. No obstante, en ningún caso esta remuneración extraordinaria supondrá un aumento de la remuneración total máxima asignada a los Consejeros Ejecutivos en la Política de Remuneraciones.

Como se ha mencionado anteriormente, la nueva Política de Remuneraciones estaría vigente desde la fecha de celebración de la Junta hasta el 31 de diciembre de 2023.

4.6.6. Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2021 GRI 102-35, 102-36

Tal y como se ha indicado anteriormente, a la fecha de formulación de este Informe, los Consejeros Ejecutivos de Telefonía, S.A. son D. José María Álvarez-Pallete López, Presidente Ejecutivo, y D. Ángel Vilá Boix, Consejero Delegado (Chief Operating Officer - C.O.O.).

'Pay for performance' y mix retributivo

El sistema retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefonía se caracteriza por su competitividad y exigencia. La retribución variable, diseñada para incentivar la consecución de los objetivos de la Compañía, tanto a corto plazo como a largo plazo, constituye uno de los pilares fundamentales de dicho sistema.

En este sentido, la estrategia de Telefonía a largo plazo está basada en tres ejes fundamentales a los que se vincula la remuneración variable de todo el equipo humano de Telefonía:

- (i) Crecimiento, en forma de Ingresos Operativos y Retorno Total para el Accionista;
- (ii) Eficiencia, a través de la mejora del margen de OIBDA y la generación de Flujo de Caja Libre ("Free Cash Flow");
- (iii) Confianza. Telefonía es una compañía totalmente comprometida con la sostenibilidad. Por ello, se ponderan factores como la confianza del cliente, la confianza de la sociedad, la igualdad de género o la contribución a la lucha contra el cambio climático.

En consecuencia, la obtención de la Retribución Variable a Corto Plazo está vinculada a la consecución de objetivos financieros y operativos de negocio vinculados al crecimiento y la eficiencia, así como de una serie de objetivos ESG vinculados a la confianza del cliente, de la sociedad y la responsabilidad con el medio ambiente y la igualdad de género. Por su parte, la retribución variable a largo plazo está vinculada a la creación de valor para el accionista en el Grupo Telefonía a medio y largo plazo, al medir el crecimiento del

retorno de la inversión para el accionista, y a objetivos de eficiencia económico-financieros y ESG (como se establecerá en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas 2021).

	CRECIMIENTO		EFICIENCIA		CONFIANZA	
	Ingresos Operativos	Retorno Total para el Accionista (rTSR)	OIBDA	Free Cash Flow	Confianza del Cliente	Confianza de la Sociedad, Cambio Climático e Igualdad de Género
Retribución Variable a C/P	X		X	X	X	X
Retribución Variable a L/P		X		X		X

Todos los objetivos son predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con los objetivos estratégicos de Telefónica, y son fijados y evaluados estrictamente por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que además realiza un seguimiento de los mismos, para garantizar su alineamiento con los intereses sociales de Telefónica.

Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerando a estos efectos como tal la suma de la Retribución Fija, la Retribución Variable a Corto Plazo y el incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.

A continuación, se presenta el mix retributivo de los Consejeros Ejecutivos de Telefónica atendiendo a un escenario de cumplimiento de objetivos target:

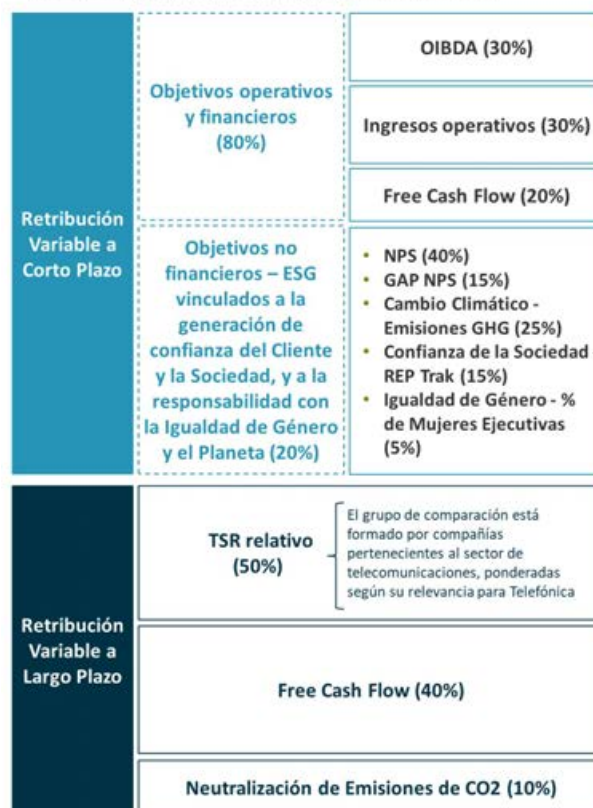
Estructura de la retribución de los consejeros ejecutivos en 2021

En Telefónica, la retribución basada en resultados tiene un peso significativo en la retribución total (estructura de la retribución para un cumplimiento de objetivos al 100% o nivel target)



■ Retribución Fija ■ Retribución Variable a Corto Plazo ■ Retribución Variable a Largo Plazo*

* En tanto en cuanto no se ha realizado la asignación de acciones del primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026, se refleja el mix retributivo de acuerdo a una asignación equivalente al 185% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y 165% para el Consejero Delegado, alineado con los niveles de asignación de ciclos anteriores, previos a la disminución del 50% del valor económico de la asignación en el Tercer Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, por impacto del COVID-19.



Componentes del paquete retributivo en 2021:

Los elementos que componen el paquete retributivo de los Consejeros Ejecutivos por el desempeño de sus funciones ejecutivas son similares a los del ejercicio 2020, salvo en aquellas cuestiones contenidas en la nueva Política de Remuneraciones, cuya vigencia se extenderá desde la fecha de aprobación de la misma por la Junta General de Accionistas de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2023, y en el nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo que igualmente está previsto someter a la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Compañía en 2021 y que se identifican en cada uno de los respectivos apartados que corresponda.

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Propósito:

Recompensar el desempeño de funciones ejecutivas de forma coherente con el nivel de responsabilidad, liderazgo y nivel de desempeño dentro de la organización, favoreciendo la retención de profesionales clave y la atracción del mejor talento, y dotando de independencia económica suficiente para equilibrar la importancia de otros elementos retributivos.

Cuantías:

En el ejercicio 2021 no está previsto ningún incremento en la retribución fija de los Consejeros Ejecutivos.

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

Esta remuneración es igual a la percibida desde el año 2016 y fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido sin variación tras su nombramiento como Presidente en el referido año 2016. Esta remuneración es un 13,8% inferior a la que estaba establecida para el cargo de Presidente Ejecutivo con anterioridad a su nombramiento como tal.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó cuando el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

Funcionamiento:

La retribución fija bruta anual se abona mensualmente en metálico. Esta retribución es establecida por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Esta retribución puede ser revisada anualmente en función de los criterios aprobados en cada momento por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. El incremento máximo para el periodo de vigencia de la Política no podrá ser superior al 10% anualizado del salario anual bruto. En determinadas situaciones como, por ejemplo, la obtención de resultados extraordinarios por parte del Grupo Telefónica, cambio en el tamaño y en la complejidad del negocio, un cambio de responsabilidad, el desarrollo en el puesto y/o necesidades especiales de retención y motivación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno podría decidir aplicar incrementos superiores.

Las razones subyacentes se explicarían, en su caso, en el correspondiente Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

B. RETRIBUCIÓN VARIABLE A CORTO PLAZO

Propósito:

Recompensar la consecución de una combinación de objetivos financieros, operativos de negocio, y objetivos ESG, predeterminados, concretos, cuantificables y alineados con el interés social y los objetivos estratégicos de Telefónica.

Importe:

Importe Target (se alcanza en caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos):

i *Presidente Ejecutivo: 180% de la Retribución Fija.*

ii *Consejero Delegado: 150% de la Retribución Fija.*

Importe Máximo (se alcanzará en caso de cumplimiento máximo de los objetivos preestablecidos):

iii *Presidente Ejecutivo: 233,10% de la Retribución Fija (129,5% del Importe Target).*

iv *Consejero Delegado: 194,25% de la Retribución Fija (129,5% del Importe Target).*

Los importes target y máximos son idénticos a los establecidos desde el año 2018 y así se mantienen en la nueva Política de Remuneraciones que se someterá a la aprobación de la próxima Junta General de Accionistas de 2021.

Métricas:

Para el ejercicio 2021 la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha revisado los objetivos, las métricas y las escalas de logro a utilizar con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico del Grupo Telefónica. Como resultado, el Consejo de Administración ha seleccionado, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica. Estas métricas son idénticas a las establecidas en 2020, habiéndose introducido algún cambio en el peso relativo de los objetivos no financieros relacionados con la confianza del cliente y otros objetivos ESG:

- Un 80% de los objetivos son operativos y financieros:
 - El 30% de los objetivos está vinculado al OIBDA, que refleja tanto el crecimiento del Grupo Telefónica como la evolución de la ejecución operativa.
 - El 30% de los objetivos está vinculado a los ingresos operativos ("Operating Revenue"), que permiten medir el crecimiento del Grupo Telefónica.
 - El 20% de los objetivos está vinculado al Free Cash Flow, cuya generación permite reducir la deuda.

- El restante 20% está vinculado a objetivos no financieros – ESG vinculados a la generación de confianza del Cliente y la Sociedad, y a la responsabilidad con la Igualdad de Género y el Planeta:
 - NPS (40%).
 - GAP NPS (15%).
 - Cambio Climático - Emisiones GHG (25%).
 - Confianza de la Sociedad - REP Trak (15%).
 - Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas (5%)

Funcionamiento:

Los objetivos indicados anteriormente son aprobados por el Consejo de Administración al inicio de cada ejercicio, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. El nivel máximo de la Retribución Variable a Corto Plazo 2021 se mantiene en el 129,5% del target en caso de cumplimiento máximo de todos los objetivos preestablecidos.

Con la finalidad de calcular el coeficiente de pago conseguido para cada nivel de consecución de objetivos, se determinará una escala de logro para cada una de las métricas que incluirá un umbral mínimo por debajo del cual no se abona incentivo. En caso de cumplimiento del 100% de los objetivos preestablecidos, se percibirá la Retribución Variable a Corto Plazo target y, en el caso de cumplimiento máximo de objetivos, se percibirá la Retribución Variable a Corto Plazo máxima.

A continuación se facilita un mayor detalle sobre las escalas de logro de cada uno de los objetivos y cómo alcanzar el citado máximo:

Métricas	Ponderación (%)	Niveles de pago (% sobre target)			% de pago máximo ponderado
		Mínimo	Target	Máximo	
Objetivos financieros (80%)					
OIBDA	30%	50%	100%	140%	42%
Ingresos operativos	30%	50%	100%	125%	37,5%
Free Cash Flow	20%	50%	100%	125%	25%
Objetivos no financieros – ESG vinculados a la generación de confianza del Cliente y la Sociedad, y a la responsabilidad con la Igualdad de Género y el Planeta (20%)					
<ul style="list-style-type: none"> • NPS (40%) • GAP NPS (15%) • Cambio Climático - Emisiones GHG (25%) • Confianza de la Sociedad - REP Trak (15%) • Igualdad de Género - % de Mujeres Ejecutivas (5%) 	20%	50%	100%	125%	25%
					129,5%

Para el cálculo del importe de la Retribución Variable a Corto Plazo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno considerará, en primer lugar, el grado de cumplimiento y la ponderación de cada uno de los objetivos de forma individual y, posteriormente, el grado de consecución global de los objetivos en su conjunto. A tal efecto, se aplicarán las normas y procedimientos internos de evaluación de objetivos, establecidos por la Compañía para sus directivos. En esta función de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía (PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.) y el auditor interno. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión también considera cualquier riesgo asociado.

A este respecto, se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación y se considera la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo.

La Retribución Variable a Corto Plazo se abona íntegramente en metálico, siempre que se cumplan los objetivos establecidos al efecto. Esta retribución no se abona hasta que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y la Comisión de Auditoría y Control lleven a cabo las actuaciones descritas anteriormente durante el primer trimestre del año siguiente.

Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tal y como se describe en el apartado 4.6.6.3 del presente informe, tiene potestad para proponer al

Consejo de Administración la cancelación del pago de la Retribución Variable a Corto Plazo de los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, ante determinadas circunstancias sobrevenidas, así como su recuperación total o parcial dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al abono de la misma.

C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Propósito:

Fomentar el compromiso de los Consejeros Ejecutivos y de los Directivos con la Compañía y su Plan Estratégico, vinculando la retribución a la creación de valor para el accionista, así como al logro sostenible de objetivos estratégicos, de forma que esté alineada con las mejores prácticas en materia de remuneraciones. A su vez, con los Planes de Incentivo a Largo Plazo la Compañía busca ofrecer un paquete retributivo competitivo que contribuya a retener a los Directivos que ocupan puestos clave de la organización.

Descripción:

En la próxima Junta General de Accionistas se propondrá un nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 consistente en la entrega de acciones de Telefonía, S.A. dirigido a Directivos del Grupo Telefónica, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefonía, S.A., que cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo.

El Plan tendrá una duración total de cinco (5) años y se dividirá en tres (3) ciclos, independientes entre sí, de tres (3) años de duración cada uno de ellos (es decir, con entrega de las acciones que correspondan en cada ciclo una vez transcurridos tres años desde el inicio de cada ciclo).

1. El primer ciclo 2021-2024: el periodo de medición de objetivos se inicia el 1 de enero de 2021 y finalizará el 31 de diciembre de 2023. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2024, una vez se hayan formulado las cuentas anuales auditadas correspondientes al año 2023. A fecha de presentación de este Informe, aún no se ha realizado la asignación de acciones correspondientes al nuevo plan, que deberá ser previamente aprobado por parte de la Junta General de Accionistas.
2. El segundo ciclo 2022-2025: el periodo de medición de objetivos se iniciará el 1 de enero de 2022 y finalizará el 31 de diciembre de 2024. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2025, una vez se hayan formulado las cuentas anuales auditadas correspondientes al año 2024.
3. El tercer y último ciclo 2023-2026: el periodo de medición de objetivos comenzará el 1 de enero de 2023 y finalizará el 31 de diciembre de 2025. En caso de cumplimiento de los objetivos la entrega de las acciones se realizará en el año 2026, una vez se hayan formulado las cuentas anuales auditadas correspondientes al año 2025.

Por otro lado, durante 2021 continuarán vigentes los periodos de medición del segundo y tercer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado en la Junta General de Accionistas de 2018, para la determinación en su caso de las acciones finalmente adjudicadas a los partícipes. Las características y términos de este Plan pueden consultarse en los Informes Anuales sobre Remuneraciones correspondientes a 2018 y 2019.

Métricas y funcionamiento del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

Las métricas que se van a proponer para el Primer Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026 son el TSR Relativo (50%), el Free Cash Flow (40%) y Neutralización de Emisiones de CO2 para llegar a cero emisiones netas en 2025 (10%).

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a devengar (%)	Grupo de Comparación
TSR Relativo	50%	Percentil 75 o superior	100%	America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Royal KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, Tim Brasil, Liberty Global y Altice Europe
		Mediana	30%	
		Por debajo de mediana	0%	
Free Cash Flow	40%	100% de cumplimiento	100%	No aplica
		90% de cumplimiento	50%	
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%	
Neutralización de Emisiones de CO2 para llegar a cero emisiones netas en 2025	10%	100% de cumplimiento	100%	No aplica
		90% de cumplimiento	50%	
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%	

A continuación se desarrollan cada una de estas métricas:

TSR Relativo (50%)

Definición: La rentabilidad de la acción teniendo en cuenta la variación acumulada del valor de la acción de Telefonía, incluyendo los dividendos y demás conceptos similares percibidos por el accionista durante el ciclo correspondiente.

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide la evolución del TSR de la acción de Telefonía desde el comienzo del ciclo (2021), hasta el final del mismo (2023), con relación a los TSR's experimentados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefonía, que a efectos del Plan constituirán el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group,

Proximus, Royal KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, Tim Brasil, Liberty Global y Altice Europe.

Escala de logro: El número de acciones a entregar asociadas al cumplimiento de este objetivo oscilará entre el 15% del número de acciones teóricas, para el supuesto de que la evolución del TSR de la acción de Telefónica. se sitúe en, al menos, la mediana del grupo de comparación (por debajo de este umbral no se abona incentivo), y el 50% para el caso de que dicha evolución se sitúe en el tercer cuartil o superior del Grupo de Comparación, calculándose el porcentaje por interpolación lineal para aquellos casos que se sitúen entre la mediana y el tercer cuartil.

Free Cash Flow (40%)

Definición: Flujo de generación de caja libre (FCF).

Determinación del grado de cumplimiento: Se mide el nivel de FCF generado por el Grupo Telefónica durante cada año, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio, considerándose el grado de cumplimiento final de FCF, el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Escala de logro: Para cada ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, determina una escala de logro que incluye un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abona incentivo y cuyo cumplimiento supone la entrega del 20% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supone la entrega del 40% de las acciones teóricas asignadas.

Neutralización de Emisiones de CO2 para llegar a cero emisiones netas en 2025 (10%)

Definición: Neutralización de las Emisiones de CO2 del grupo Telefónica, siendo además necesario alcanzar un nivel determinado de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi) y con el objetivo marcado por la Compañía de cero emisiones netas para el año 2025.

La neutralización de emisiones es la compra de créditos de carbono para absorber CO2 de la atmósfera. Para llegar a ser una compañía con cero emisiones netas se deben neutralizar tantas emisiones como se generan (alcances 1+2).

Los créditos de carbono consisten en la compra de certificados de CO2 en el mercado voluntario. Estos créditos se generan por proyectos que absorben CO2 de la atmósfera, que deben contar con estándares internacionales de la más alta calidad y en la medida de lo posible tener beneficios sociales aparejados. Esta información es verificada anualmente por AENOR conforme al estándar GHG Protocol.

Las emisiones de alcance 1 y 2 consisten en emisiones directas e indirectas de CO2 procedentes de nuestra

actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad.

Las emisiones netas se calculan como la diferencia entre las emisiones de alcance 1+2 y la compra de créditos de carbono.

Determinación del grado de cumplimiento: El nivel de neutralización de emisiones se medirá a la finalización de cada ciclo del Plan, siendo además necesario adicionalmente alcanzar un nivel determinado de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi) para que exista pago.

El nivel de emisiones directas e indirectas de CO2 procedentes de nuestra actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad se calculará de acuerdo a lo siguiente:

$$\text{Emisión CO}_2 = \text{Actividad} \times \text{Factor de Emisión}$$

Donde:

- Actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etc. consumida por la Compañía.
- Factor de Emisión: Cantidad de CO2 que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad.

Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que nos proporciona el proveedor de dicha electricidad y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol.

Escala de logro: Al inicio de cada ciclo, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, determinará una escala de logro que incluirá un umbral mínimo del 90% de cumplimiento, por debajo del cual no se abonará incentivo y cuyo cumplimiento supondrá la entrega del 5% de las acciones teóricas asignadas, y un nivel máximo del 100% de cumplimiento, que supondrá la entrega del 10% de las acciones teóricas asignadas. Adicionalmente, será necesario alcanzar un nivel mínimo de reducción de emisiones de alcance 1 + 2, en línea con el escenario 1,5°C del Acuerdo de París (SBTi) para que exista pago.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno realiza un seguimiento anual de los objetivos, y una vez finalizado el Plan, se determina el grado de consecución. En esta función de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno cuenta con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía. Tanto para el establecimiento de los objetivos como para la evaluación de su cumplimiento, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno también considera cualquier riesgo asociado.

Al determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos se eliminan aquellos efectos económicos, positivos o negativos, derivados de hechos extraordinarios que podrían introducir distorsiones en los resultados de la evaluación.

En relación con el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026, en caso de aprobación, se establece que el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan a los Consejeros Ejecutivos y a otros partícipes que determine el

Consejo de Administración, estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Para que cada uno de los partícipes tenga derecho a recibir las correspondientes acciones, deberá mantener una relación laboral o mercantil con el Grupo Telefónica en la fecha de entrega de cada ciclo (sin perjuicio de las excepciones que se consideren oportunas), y haber estado vinculado al mismo, por lo menos, durante un año.

Incentivos asignados de Retribuciones Variables a Largo Plazo en vigor en 2021:

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los ciclos en vigor en 2021 derivados de planes de incentivo a largo plazo son los siguientes:

Periodo de medición	Año de entrega de las acciones		Número de acciones asignadas (Valor de las acciones asignadas como % Retribución Fija)	
			Presidente Ejecutivo	Consejero Delegado
Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023				
Segundo Ciclo	2019, 2020 y 2021	2022	468.000 (185%)	347.000 (165%)
Tercer Ciclo*	2020, 2021 y 2022	2023	267.000 (92,5%)	198.000 (82,5%)
Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026				
Primer Ciclo	2021, 2022 y 2023	2024	<i>A fecha de presentación del presente informe aún no se ha realizado la asignación de acciones correspondientes al nuevo plan, que deberá ser previamente aprobado por parte de la Junta General de Accionistas de 2021. En todo caso, la asignación se realizará respetando el límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones</i>	

Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023:

- Segundo ciclo 2019-2022: Tal y como se refleja en el cuadro anterior, el número máximo de acciones que podrán percibir los Consejeros Ejecutivos representa, a valor de concesión, un 185% de la Retribución Fija.
- Tercer ciclo 2020-2023: En 2020, como gesto de responsabilidad hacia la sociedad, clientes, accionistas, y los empleados de Telefónica tras los efectos económicos derivados del COVID-19, se decidió que el valor de la asignación en este ciclo fuese un 50% inferior respecto al de los ciclos anteriores. Esto ha supuesto una reducción de la retribución total target (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable a Corto Plazo y Retribución Variable a Largo Plazo anualizada) de, aproximadamente, un 20%.

Por lo tanto, el número máximo de acciones representa, a valor de concesión, un 92,5% de la Retribución Fija para el Presidente Ejecutivo y un 82,5% para el Consejero Delegado.

Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026:

- Primer ciclo 2021-2024: A fecha de presentación de este Informe, aún no se ha realizado la asignación de acciones correspondientes al nuevo plan, que deberá ser previamente aprobado por parte de la Junta General de Accionistas de 2021. En todo caso, la asignación se realizará respetando el límite máximo establecido en la Política de Remuneraciones.

El número de acciones a entregar al finalizar cada uno de los ciclos del Plan, dependerá de la asignación aprobada por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y del grado de cumplimiento de los objetivos del Plan.

En caso de sobrecumplimiento de objetivos no se abona acciones adicionales a las inicialmente asignadas a los Consejeros Ejecutivos.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones

La nueva Política de Remuneraciones, que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Compañía en 2021 y que mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023, no prevé cambios a este respecto. El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación:

- Presidente Ejecutivo: 6,87% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Presidente Ejecutivo, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.
- Consejero Delegado: 4,51% del salario regulador, más un 2,2% de aportación obligatoria realizada por el Consejero Delegado, hasta alcanzar el límite máximo anual que la Ley establezca en cada momento.

Funcionamiento:

Se trata de un plan de aportación definida, conforme a lo establecido en los respectivos contratos, que cubre las contingencias siguientes: jubilación; fallecimiento del partícipe; fallecimiento del beneficiario; incapacidad laboral total y permanente para la profesión habitual, absoluta y permanente para todo trabajo y gran invalidez; y dependencia severa o gran dependencia del partícipe.

La prestación consiste en el derecho económico que corresponde a los beneficiarios como consecuencia del acaecimiento de cualquiera de las contingencias cubiertas por este Plan de Pensiones. Se cuantificará conforme al número de unidades de cuenta que le correspondan a cada partícipe en función de las cantidades aportadas al Plan de Pensiones y se valorarán a los efectos de su abono conforme al valor de la unidad de cuenta del día hábil anterior a la fecha en que se haga efectiva la prestación.

Asimismo, el partícipe podrá hacer efectivos sus derechos consolidados, en su totalidad o en parte, con carácter excepcional, en los supuestos de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

El Plan de Pensiones se encuentra integrado en el Fondo de Pensiones "Fonditel B, Fondo de Pensiones", gestionado por Fonditel Pensiones, EGFP, S.A.

Tal y como ocurrió en el ejercicio 2015, en el ejercicio 2021 la ley aplicable ha modificado los límites financieros y fiscales de las aportaciones a los planes de pensiones. En este sentido, y tal como se venía realizando, para compensar la diferencia producida a favor de los beneficiarios, se tiene suscrito un seguro colectivo unit link en el que se canalizan las referidas diferencias que en cada ejercicio se puedan producir.

El seguro unit link se concertó con la entidad Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción, el 31 de diciembre de 2019, de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra), que cubre las mismas contingencias que el Plan de Pensiones y los mismos supuestos de liquidez excepcional en caso de enfermedad grave o desempleo de larga duración.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

Los Consejeros Ejecutivos perciben, como remuneración en especie, además del seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez descrito anteriormente, un seguro de salud general y de cobertura dental y tienen asignado un vehículo de compañía, todo ello en línea con la política general aplicable a los Directivos de la Compañía.

Por otra parte, se informa que, a la fecha de aprobación de este Informe, el Plan Global de compra incentivada de acciones de Telefónica, S.A. para los Empleados del Grupo Telefónica ("Plan Global"), aprobado en la Junta General de Accionistas de 2018, se encuentra en fase final de ejecución. Así, como muestra de su compromiso con la Compañía y con el objetivo de incentivar la participación del resto de empleados en el Plan Global, los Consejeros Ejecutivos aportaron el máximo permitido por el Plan de 1.800€.

Durante 2021 los Consejeros Ejecutivos percibirán 167 acciones adicionales (equivalente a una acción adicional por cada dos acciones adquiridas), siempre que hayan cumplido con la condición de permanencia y mantenimiento (un año tras la finalización del periodo de compra, esto es, hasta el 31 de julio de 2021).

Asimismo, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros. Dicha póliza también se extiende a sus sociedades filiales en determinados supuestos.

En lo que se refiere a la retribución en especie, no está previsto proponer cambios en la nueva Política de Remuneraciones que se someterá a la aprobación de la próxima Junta General de Accionistas de 2021.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Aportación máxima:

35% de la Retribución Fija.

A estas contribuciones, calculadas conforme al porcentaje anterior, se deducirán las aportaciones realizadas al Plan de Pensiones para empleados de Telefónica.

La percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno relacionado con este Plan de Previsión Social de Directivos.

Funcionamiento:

El vehículo de instrumentación de este Plan aprobado en 2006 es un seguro colectivo de vida en la modalidad de unit link concertado con una entidad aseguradora.

Las contingencias cubiertas por el Plan de Previsión Social de Directivos son jubilación, jubilación anticipada, incapacidad laboral permanente en los grados de incapacidad total o absoluta o gran invalidez y fallecimiento. No obstante, tal y como se ha explicado anteriormente, no se reconoce derecho económico alguno en caso de que el Consejero Ejecutivo perciba cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral.

El importe de la prestación de esta garantía será equivalente a la provisión matemática que corresponda al asegurado en la fecha en la que el tomador comunique y acredite al asegurador el acceso a dicha situación.

No se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

En caso de que se introdujeran modificaciones al Plan de Previsión Social de Directivos, éstas deberán ser acordadas por el Consejo de Administración. La modificación que se produzca deberá ser motivada y propuesta por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, y, en su

caso, se informará convenientemente de los motivos de dicha modificación en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros.

Aunque no se prevén modificaciones sobre el funcionamiento de este Plan, podrá ser actualizado por el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, de acuerdo con los cambios que se produzcan en la legislación vigente.

En lo que se refiere a este Plan de Previsión Social de Directivos, no se proponen cambios en la nueva Política de Remuneraciones que se someterá a la aprobación en la próxima Junta General de Accionistas de 2021.

Cláusulas de reducción y de recuperación de la retribución variable

En relación con las fórmulas o cláusulas de recobro para poder reclamar la devolución de los componentes variables de la remuneración basados en los resultados cuando tales componentes se hayan pagado atendiendo a unos datos cuya inexactitud haya quedado después demostrada de forma manifiesta y las medidas previstas para evitar conflictos de intereses, en su caso, hay que considerar que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno:

- Tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante circunstancias de este tipo.
- Valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar incluso la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

Adicionalmente, la Compañía introdujo en 2018 unas cláusulas de reducción y de recuperación en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018. Según estas cláusulas, durante los años 2021, 2022 y 2023 y con motivo de cada entrega de acciones, se valorará si procede confirmar o cancelar, total o parcialmente, la liquidación correspondiente a cada ejercicio y, además, en su caso, reclamar el reembolso, total o parcial, de las acciones ya entregadas (o su importe en metálico) en el supuesto de que el número de acciones entregadas no haya estado ajustado a las condiciones establecidas por el Consejo de Administración o cuando se hayan entregado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Asimismo, en el año 2024, en el momento de formular las cuentas anuales correspondientes al ejercicio anterior, se valorará si procede reclamar el reembolso, total o parcial de las acciones entregadas con anterioridad (o su importe en metálico) en caso de que concurran los supuestos anteriormente referidos. Además, la Compañía podrá cancelar el pago del Plan a los Consejeros Ejecutivos, total o parcialmente, cuando el auditor de cuentas externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren

los resultados tomados en consideración para determinar el número de acciones a entregar.

La nueva Política de Remuneraciones que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2021 establecerá que el Consejo de Administración valorará, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, si procede (i) la cancelación total o parcial de la retribución variable que se encuentre pendiente de abono (malus), y/o (ii) la recuperación total o parcial de cualquier elemento de retribución variable dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al abono de la misma (clawback), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

A estos efectos, se considerarán como circunstancias excepcionales que serán objeto de valoración por parte del Consejo de Administración, entre otras, y a modo de ejemplo, las siguientes:

- Reformulación de los estados financieros de la Compañía no debido a la modificación de las normas contables aplicables.
- En caso de que el Consejero Ejecutivo haya sido sancionado por un incumplimiento grave del código de conducta y demás normativa interna que le resulte de aplicación, o bien por incumplimiento grave de la normativa que le sea igualmente aplicable.
- En cualquier caso, cuando se ponga de manifiesto que la liquidación del elemento de retribución variable que se trate se ha producido total o parcialmente con base en información cuya falsedad o inexactitud grave quede demostrada a posteriori, de forma manifiesta u otras circunstancias no previstas ni asumidas por la Compañía, que tengan un efecto negativo material sobre las cuentas de resultados.
- Cuando el auditor externo de la Compañía introduzca salvedades en su informe que minoren los resultados tomados en consideración para determinar el importe de la retribución variable a abonar.

Posibles pagos en caso de cese

Los contratos suscritos con los Consejeros Ejecutivos son de carácter indefinido e incluyen un pacto de no concurrencia. Dicho pacto supone que, una vez extinguido el correspondiente contrato y durante la vigencia del pacto (dos años tras la finalización del contrato por cualquier causa), los Consejeros Ejecutivos no podrán prestar servicios ni directa ni indirectamente, ni por cuenta propia o ajena, ni por sí, ni por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de sus anteriores contratos, que preveían una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro (4) anualidades como

máximo. Cada anualidad comprende la última Retribución Fija y la media aritmética de la suma de las dos (2) últimas Retribuciones Variables Anuales percibidas según contrato.

Condiciones contractuales de los Consejeros Ejecutivos

Los contratos que en la actualidad regulan el desempeño de las funciones y responsabilidades de los Consejeros Ejecutivos son de naturaleza mercantil e incluyen las cláusulas que en la práctica acostumbra a incluirse en este tipo de contratos. Dichos contratos han sido propuestos por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y aprobados por el Consejo de Administración y no sufrieron modificaciones significativas durante el ejercicio 2020.

Además de las condiciones de indemnización expuestas en el punto anterior, a continuación se describen de forma resumida las principales condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos:

- Duración: indefinida
 - Preaviso: se recoge la obligación de preavisar en el caso de extinción del contrato por decisión unilateral del Consejero Ejecutivo, disponiéndose que deberá comunicar su decisión unilateral por escrito y con una antelación mínima de tres meses, salvo casos de fuerza mayor. En el supuesto de que incumpliera tal obligación, deberá abonar a la Compañía una cantidad equivalente a la Retribución Fija correspondiente al período de preaviso incumplido.
 - Exclusividad: el contrato establece la prohibición, durante su vigencia, de celebrar -directamente o mediante persona interpuesta- otros contratos laborales, mercantiles o civiles con otras empresas o entidades que desarrollen actividades de análoga naturaleza a las de Telefónica.
 - Pacto de no concurrencia: declara compatible su relación con el desempeño de otros puestos representativos, de administración y gestión y con otras situaciones profesionales que pueda atender en otras entidades dentro de Telefónica, o en cualesquiera otras entidades ajenas a la Compañía con conocimiento expreso de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y del Consejo de Administración.
- Igualmente, declara incompatible, durante la vigencia del pacto (dos (2) años tras la finalización del contrato por cualquier causa), la prestación de servicios directa e indirectamente, por cuenta propia o ajena, por sí, por terceros, a empresas españolas o extranjeras cuya actividad sea idéntica o similar a la de Telefónica.
- Confidencialidad: durante la vigencia de la relación y también tras su terminación, se establece un deber de confidencialidad respecto de las informaciones, datos y cualquier tipo de documentos de carácter reservado y confidencial que conozca y a los que haya tenido acceso, como consecuencia del ejercicio de su cargo.
 - Cumplimiento del sistema normativo: se incluye la

obligación de observancia de las reglas y obligaciones establecidas en el régimen normativo de Telefónica, que se encuentran, entre otras normas, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Telefónica.

Compromiso de tenencia permanente de acciones

Tal y como establece la actual Política de Remuneraciones de los Consejeros en su apartado 4.2, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos (2) anualidades de Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas.

Para alcanzar dicho objetivo se establece un periodo de cinco (5) años, a contar desde el 1 de enero de 2019 o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento, salvo que el Consejo de Administración/la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno aprueben un plazo superior en caso de concurrir circunstancias excepcionales.

	Requerimiento de tenencia de acciones
Presidente Ejecutivo	200% Retribución Fija bruta
Consejero Delegado	200% Retribución Fija bruta

No obstante, la nueva Política de Remuneraciones, que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2021, establece que en caso de incumplimiento de este compromiso, las acciones que el Consejero Ejecutivo reciba al amparo de cualquier elemento de retribución variable estarán sometidas a un periodo de retención mínimo de tres años elevando por tanto el grado de compromiso del Consejero Ejecutivo.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que los Consejeros Ejecutivos necesiten enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

La verificación de este compromiso se realizará por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, donde, entre otras cuestiones, se considerarán aspectos como el precio de la acción a tener en cuenta, la periodicidad en la que se revisará el compromiso de tenencia.

Si bien este requisito entró en vigor el 1 de enero de 2019 y los Consejeros Ejecutivos disponen hasta el 31 de diciembre de 2023 para cumplir con el mismo, a 31 de diciembre de 2020, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López era titular de 1.812.359 acciones de Telefónica, S.A., las cuales, valoradas a un precio de 4,1761 euros por acción (según su valor medio durante 2020), representaban un 394 % de su retribución fija.

Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, era titular de 418.218 acciones de Telefónica, las cuales, valoradas al mismo precio por acción, representaban un 109% de su retribución fija.

El porcentaje que representa el valor de las acciones, según su valor medio durante 2020, respecto a la retribución fija de los Consejeros Ejecutivos, se ha visto reducido con respecto al ejercicio anterior debido a la disminución del precio de cotización de la acción de Telefónica durante el ejercicio 2020. En todo caso, el precio por el que los Consejeros Ejecutivos adquirieron sus acciones representa un importe que supera con creces dos veces su Retribución Fija.

4.6.7. Remuneración de los Consejeros en su condición de tales en 2021

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales se estructura, dentro del marco legal y estatutario, con arreglo a los criterios y conceptos retributivos indicados a continuación, dentro del límite máximo a tal efecto determinado por la Junta General de Accionistas, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de los Estatutos Sociales.

De acuerdo con lo anterior, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 11 de abril de 2003 fijó en 6 millones de euros el importe máximo bruto anual de la retribución a percibir por los Consejeros en su condición de miembros del Consejo de Administración.

La remuneración anterior tiene, en todo caso, el carácter de máxima, correspondiendo al Consejo de Administración la propuesta de distribución de su importe entre los distintos conceptos y entre los distintos Consejeros, teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades atribuidas a cada Consejero, la pertenencia a Comisiones dentro del Consejo de Administración y las demás circunstancias objetivas que considere relevantes.

En relación con el ejercicio 2021, en función de la información de mercado disponible, la Comisión ha propuesto al Consejo no incrementar la retribución fija de los Consejeros, tanto en su condición de tales como por el desempeño de funciones ejecutivas. Esta retribución permanece sin cambios desde el año 2012.

	Consejo de Administración	Comisión Delegada	Comisiones Consultivas o de Control (*)
Presidente (**)	240.000 euros	80.000 euros	22.400 euros
Vicepresidente	200.000 euros	80.000 euros	-
Vocal Dominical	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Vocal Independiente	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros
Otro Externo	120.000 euros	80.000 euros	11.200 euros

(*) Adicionalmente, el importe de la dieta por asistencia a cada una de las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control es de 1.000 euros.

(**) A este respecto, el Presidente Ejecutivo, ha renunciado, al igual que en años anteriores, al cobro de los importes anteriormente indicados (esto es, 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración, y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada)

Los Consejeros Ejecutivos podrán renunciar a percibir dichas asignaciones.

Además, los Consejeros no Ejecutivos perciben la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

No se prevén cambios en la nueva Política de Remuneraciones, que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de la Compañía en 2021 y que mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2023.

4.6.8. Aplicación de la Política de Remuneraciones en 2020

Resumen de la Política de Remuneraciones vigente en 2020 y resultados de la votación del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2020

La remuneración devengada en el ejercicio 2020 ha seguido los términos de la Política de Remuneraciones aprobada con carácter vinculante por la Junta General de Accionistas celebrada el 8 de junio de 2018, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 Novodécimas de la Ley de Sociedades de Capital.

Para mayor detalle, puede acceder a la Política de Remuneraciones vigente en 2020 accediendo al siguiente enlace:

www.telefonica.com/documents/162467/142439452/politica-remuneraciones-consejeros.pdf/9f28515d-a87b-ce1d-9c66-eb19f508d584

A este respecto, la remuneración devengada en 2020 por los Consejeros Ejecutivos y los Consejeros en su condición de tales ha estado compuesta por los mismos elementos que los descritos en relación con la actual Política de Remuneraciones vigente en 2021.

La descripción detallada del sistema retributivo de los Consejeros en 2020, se incluía en el apartado 4.6.6 del IARC correspondiente a 2019. Dicho Informe fue aprobado por el 89,3% de los votos emitidos, con un 9,2% de votos emitidos en contra y un 1,5% de abstenciones. Por tanto, y teniendo en cuenta el alto grado de aprobación de este Informe, la Compañía ha considerado oportuno elaborar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio 2020 en términos similares, modificando, no obstante, la redacción de algunas cuestiones para incrementar el nivel de transparencia.

Impacto del COVID-19 en la aplicación de la Política de Remuneraciones en 2020

En relación con los Consejeros Ejecutivos, la retribución devengada en 2020 representa aproximadamente un 51% de la retribución total máxima (57% de la retribución total target) a la que pueden optar. En concreto, como gesto de responsabilidad hacia la sociedad, clientes, accionistas, y los empleados de Telefónica tras los efectos económicos derivados del COVID-19, las medidas retributivas adoptadas por Telefónica respecto a sus Consejeros Ejecutivos y el resto

de miembros de la alta dirección han sido los siguientes:

- **Congelación de la Retribución Fija:** En el caso del Presidente Ejecutivo, su Retribución Fija correspondiente a 2020 permaneció sin cambios (1.923.100 euros), siendo idéntica a la percibida desde el año 2016, que fue fijada en su condición de consejero delegado.

En relación con el Consejero Delegado actual, su Remuneración Fija (1.600.000 euros) es idéntica a la que se fijó en el momento que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

- **Mantenimiento de las condiciones de Retribución Variable a Corto Plazo establecidas al inicio del año:** las métricas y pesos relativos establecidos para el 2020 fueron OIBDA (30%), Ingresos Operativos (30%), Free Cash Flow (20%) y objetivos no financieros relacionados con la confianza del cliente y otros objetivos ESG (20%).

A pesar del impacto del COVID-19 en las previsiones económicas que se pusieron de manifiesto de forma especial durante el segundo trimestre, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno decidió mantener el nivel de los objetivos target asociados a cada métrica.

Teniendo en cuenta lo anterior, el coeficiente de pago ponderado ha ascendido al 89,9% (ver porcentajes de consecución en la tabla incluida en la sección correspondiente a la Retribución Variable a Corto Plazo de 2020).

- **Retribución Variable a Largo Plazo:**

En relación con el **devengo del primer ciclo (2018-2021) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023**, el 31 de diciembre de 2020 ha finalizado el periodo de medición de objetivos. El 50% del incentivo estaba sujeto al TSR relativo y el 50% al Free Cash Flow generado en cada uno de los años del periodo de medición. Teniendo en cuenta los resultados del TSR Relativo y del Free Cash Flow, el coeficiente de pago ponderado ascendía a un 50%. No obstante lo anterior, el Presidente Ejecutivo manifestó a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su sesión de 23 de febrero de 2021, que consideraba adecuado proponer su **renuncia a la percepción del incentivo**, como gesto de responsabilidad hacia la sociedad, clientes, accionistas, y los empleados de Telefónica, así como medida de prudencia tras los efectos económicos derivados del COVID-19. En el mismo sentido, se manifestó el Consejero Delegado.

El Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aceptó la renuncia.

En relación con la **concesión del tercer ciclo (2020-2023) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023**, en el difícil contexto provocado por el COVID-19, tanto los Consejeros Ejecutivos como el Consejo de Administración de Telefónica entendieron que era necesario realizar ajustes en la concesión del tercer ciclo (2020-2023) del Plan de Incentivo a Largo plazo 2018-2023.

A este respecto, se propuso que la concesión del tercer ciclo del incentivo a largo plazo de los Consejeros Ejecutivos aprobado en JGA 2018 se limitase al 50% de valor económico de las acciones concedidas en ciclos anteriores, representando un 37% del valor máximo fijado para el Presidente Ejecutivo en la Política de Remuneraciones vigente en 2020 (33% en el caso del Consejero Delegado).

Por último, debe destacarse que la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno decidió **mantener los objetivos, ponderaciones y métricas establecidos en los ciclos vigentes del Plan de Incentivo a Largo Plazo**.

- **Renuncia a la remuneración en su condición de miembros del Consejo de Administración.** El Presidente Ejecutivo, renunció al cobro de 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la remuneración devengada por los Consejeros Ejecutivos en 2020 se encuentra alineada con la remuneración percibida en los años anteriores, así como con los resultados de la Compañía (importes en miles de euros).



* El 31 de diciembre de 2020 finalizó el periodo de medición de los objetivos del primer ciclo (2018-2020) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. A este respecto, el coeficiente de pago ponderado ascendía a un 50%. No obstante, el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado han renunciado al incentivo en acciones que les correspondía.

Remuneración de los Consejeros Ejecutivos en 2020

A. RETRIBUCIÓN FIJA

Presidente Ejecutivo: 1.923.100 euros.

En el caso del Presidente Ejecutivo, el importe de Retribución Fija correspondiente a 2020 es igual al percibido desde el año 2016, que fue fijada en su condición de Consejero Delegado, habiendo permanecido invariable tras su nombramiento como Presidente en el referido año 2016.

Consejero Delegado: 1.600.000 euros.

Esta remuneración es idéntica a la que se fijó en el momento que el Sr. Vilá fue nombrado Consejero Delegado de la Compañía el 26 de julio de 2017.

B. Retribución Variable a Corto Plazo

Presidente Ejecutivo: 3.111.960 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.923.100 euros) por el Importe Target (180%) por el Grado de Consecución Global de Objetivos (89,9%)

Consejero Delegado: 2.157.600 euros.

Calculado como la multiplicación de la remuneración fija (1.600.000 euros) por el Importe Target (150%) por el Grado de Consecución Global de Objetivos (89,9%).

Para el ejercicio 2020 el Consejo de Administración aprobó, previa propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aquellas métricas cuantificables y medibles que mejor reflejan las palancas de creación de valor del Grupo Telefónica con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su Plan Estratégico. Estas métricas y su peso relativo son las siguientes:

MÉTRICA	DEFINICIÓN Y FORMA DE MEDICIÓN	PONDERACIÓN
OIBDA	Es el resultado operativo antes de Amortizaciones y Depreciaciones. El resultado operativo incluye los ingresos operativos menos todos los costes (directos, comerciales, gestión de clientes, red, sistemas, soporte y empleados entre otros).	30%
INGRESOS OPERATIVOS	Se corresponde con los ingresos de los servicios, ingresos generados a partir de la actividad principal de la Compañía, ingresos por venta de terminales y otros ingresos por Operaciones.	30%
FREE CASH FLOW	Es el importe de caja generado por las operaciones a lo largo del año y se calcula como el acumulado de los fondos cobrados a los clientes menos los pagos necesarios para desarrollar las operaciones e invertir en los activos, incluyendo por tanto pago a proveedores, empleados, así como por espectro, tasas, impuestos e intereses de la deuda.	20%
CONFIANZA DEL CLIENTE (NPS / GAP NPS)	NPS y GAP NPS son las métricas utilizadas para medir la experiencia de nuestros clientes. Calcula cuál es su predisposición para recomendar nuestros servicios o productos, así como la diferencia con el valor obtenido por el competidor principal en la misma encuesta. Se construye a partir de la respuesta a la pregunta: ¿con qué probabilidad recomendarías los servicios de Movistar/O2/Vivo a un familiar, amigo o colega? (En una escala de 1 a 10, 1 significa que no recomendaría; y 10 significa que sí recomendaría). Las valoraciones entre 9 y 10 se consideran promotores, y entre 1 y 6 se consideran detractores. NPS = % Promotores - % Detractores	15%
CONFIANZA DE LA SOCIEDAD (REP Trak ®)	El RepTrak® Pulse es la métrica utilizada para medir la reputación (la percepción que tiene la sociedad sobre Telefónica). Valora el atractivo emocional que una persona tiene hacia nuestra compañía según 4 elementos fundamentales: admiración y respeto, estima, confianza, y buena impresión.	3%
CAMBIO CLIMÁTICO (Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero)	Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es la métrica utilizada para medir nuestro impacto ambiental. Se mide a través de emisiones directas e indirectas de CO ₂ , procedentes de nuestra actividad diaria debido al consumo de combustible, las fugas de gases refrigerantes y el uso de electricidad. Emisión CO ₂ = Actividad x Factor de Emisión - Dato de actividad: Cantidad de energía, combustible, gas, etc. consumida por la compañía - Factor de Emisión: Cantidad de CO ₂ que se emite a la atmósfera por el consumo de cada unidad de actividad. Para la electricidad se utiliza el factor de emisión que nos proporciona el proveedor de dicha electricidad y para los combustibles se utilizan los factores de emisión del GHG Protocol. El factor de emisión de electricidad se considera una constante, para evitar influencias externas y solo evaluar el desempeño interno.	1%
IGUALDAD DE GÉNERO (% Mujeres Ejecutivas)	El porcentaje de Mujeres Directivas del Grupo Telefónica es la métrica utilizada para medir el objetivo relativo a la Igualdad de Género. Se mide sobre el colectivo total de Ejecutivos del grupo Telefónica a cierre de plantilla del mes de diciembre. El colectivo de directivos se define de acuerdo con los criterios y procesos establecidos por el área de Personas a nivel Corporación. Previo a la validación de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, se cuenta con un Comité de Transparencia y Diversidad, del que forman parte el Presidente y cuatro miembros del Comité Ejecutivo, donde se validan, con carácter mensual, las propuestas de nombramientos de este colectivo, para asegurar el cumplimiento de las medidas y políticas establecidas en materia de transparencia e igualdad de género.	1%

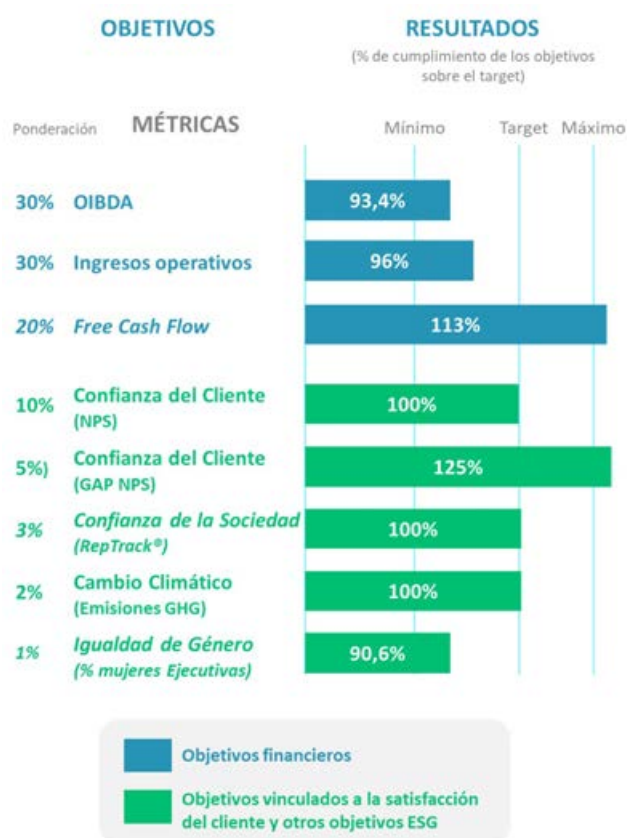
A lo largo del año la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha realizado un seguimiento de dichos objetivos establecidos para la Retribución Variable a Corto Plazo de 2020, pagadera en 2021.

La evaluación final de los citados objetivos se ha realizado sobre la base de los resultados auditados correspondientes al ejercicio 2020 de acuerdo con el siguiente proceso:

1. Los resultados del ejercicio 2020 así como el grado de consecución de los objetivos han sido analizados, en primer término, por la Comisión de Auditoría y Control, sobre la base de los resultados auditados por PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Tras dicho análisis, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno estableció una propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo al Consejo de Administración. La Comisión también ha considerado la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado en la propuesta de retribución variable.

2. Por último, el Consejo de Administración ha aprobado la propuesta de Retribución Variable a Corto Plazo de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Como resultado de lo anterior, y de acuerdo con lo establecido en la recomendación 59 del Código de Buen Gobierno, el Consejo de Administración ha acordado abonar a los Consejeros Ejecutivos en el primer trimestre de 2021 las cantidades recogidas a continuación, con base en el siguiente grado de consecución de los objetivos:



Este grado de consecución de objetivos se corresponde con un 89,9% de coeficiente de pago ponderado. La Retribución Variable a Corto Plazo target ascendía al 180% de la Retribución Fija Anual para el Presidente Ejecutivo y de un 150% de la Retribución Fija Anual para el Consejero Delegado.



C. RETRIBUCIÓN VARIABLE A LARGO PLAZO

Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023. Devengo del Primer Ciclo 2018-2021 (renuncia por parte de los Consejeros Ejecutivos)

Tal y como se ha explicado en el apartado 4.6.6 anterior, la Junta General de Accionistas de 2018 aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo consistente en la entrega de acciones de Telefónica, S.A. dirigido a Directivos de Telefónica que, cumpliendo con los requisitos establecidos al efecto en cada momento, sean invitados a participar en el mismo, incluyendo a los Consejeros Ejecutivos de Telefónica, S.A.

El 31 de diciembre de 2020 finalizó el periodo de medición de los objetivos del primer ciclo del Plan 2018-2023. El número de acciones teóricas asignadas en caso del cumplimiento del 100% de los objetivos de TSR y Free Cash Flow, que correspondería a los Consejeros Ejecutivos, fue el siguiente:

- Presidente Ejecutivo: 421.000 acciones.
- Consejero Delegado: 312.000 acciones.

Para determinar el número concreto de acciones a entregar al finalizar el citado ciclo, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha analizado el grado de cumplimiento de cada uno de los dos objetivos.

Métricas	Ponderación (%)	Resultado de la Compañía	Incentivo a devengar (%)	Grupo de Comparación
TSR Relativo	50%	Percentil 75 o superior	100%	America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Royal KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera y TIM Brasil
		Mediana	30%	
		Por debajo de mediana	0%	
Free Cash Flow	50%	100% de cumplimiento	100%	No aplica
		90% de cumplimiento	50%	
		Por debajo del 90% de cumplimiento	0%	

En relación con el TSR Relativo, cuya ponderación es del 50%, Kepler ha facilitado a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno el cálculo del TSR Relativo de Telefónica desde el comienzo del ciclo (2018) hasta el final del mismo (2020), con relación a los TSR's experimentados por determinadas compañías pertenecientes al sector de telecomunicaciones, ponderados según su relevancia para Telefónica que a efectos del Plan constituyen el grupo de comparación. Las compañías incluidas en el grupo de comparación se relacionan a continuación: America Movil, BT Group, Deutsche Telekom, Orange, Telecom Italia, Vodafone Group, Proximus, Royal KPN, Millicom, Swisscom, Telenor, TeliaSonera, y Tim Brasil.

El TSR de Telefónica ha finalizado por debajo de la mediana siguiendo la escala de logro establecida. Por tanto, no se ha generado derecho alguno a percibir acciones vinculadas al cumplimiento del objetivo de TSR Relativo.

En relación con el Free Cash Flow, cuya ponderación es del 50% restante, la Dirección de Planificación y Control preparó un informe en relación con el Free Cash Flow generado por el Grupo Telefónica en cada uno de los años del periodo de medición de objetivos (2018, 2019 y 2020), sobre la base de los resultados auditados por el auditor interno y externo de la Compañía, comparándolo con el valor fijado en los presupuestos aprobados por el Consejo de Administración para cada ejercicio.

Se ha considerado como grado de cumplimiento final el promedio de los resultados parciales anuales obtenidos y aprobados por la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha ido realizando un seguimiento anual del Free Cash Flow, y una vez analizado el informe de la Dirección de Planificación y Control, ha determinado el grado de consecución. En esta función de evaluación, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha contado con el soporte de la Comisión de Auditoría y Control, que facilita información sobre los resultados auditados por el auditor externo de la Compañía.

Considerando todo lo anterior, el coeficiente de pago vinculado al Free Cash Flow ha sido del 100%:

Ejercicio	% cumplimiento	% pago
2020	113%	100%
2019	100,5%	100%
2018	101,2%	100%
% INCENTIVO VINCULADO AL FREE CASH FLOW		100%

Teniendo en cuenta los resultados del TSR Relativo y del Free Cash Flow, el coeficiente de pago ponderado ascendía a un 50%. No obstante lo anterior, el Presidente Ejecutivo manifestó a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, en su sesión de 23 de febrero de 2021, que consideraba adecuado proponer su renuncia a la percepción del incentivo, como gesto de responsabilidad hacia la sociedad, clientes, accionistas, y los empleados de Telefónica, así como medida de prudencia tras los efectos económicos derivados del COVID-19. En el mismo sentido, se manifestó el Consejero Delegado.

El Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aceptó la renuncia.

D. PLAN DE PENSIONES PARA EMPLEADOS DE TELEFÓNICA

Aportaciones realizadas en 2020 al Fondo de Pensiones "Fonditel B, Fondo de Pensiones" en 2020:

- Presidente Ejecutivo: 6.060 euros.
- Consejero Delegado: 5.377 euros.

Aportaciones realizadas en 2020 al seguro unit link, relacionado con el Plan de pensiones, concertado con Plus Ultra, Seguros Generales y Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros (tras la fusión por absorción, el 31 de diciembre de 2020, de Seguros de Vida y Pensiones Antares, S.A.U. por Plus Ultra):

- Presidente Ejecutivo: 126.057 euros.
- Consejero Delegado: 66.783 euros.

El Plan de Pensiones de los Consejeros Ejecutivos sigue el mismo esquema y se encuentra alineado con el Plan de Pensiones de los empleados de Telefónica en cuanto a sus condiciones y a los porcentajes de aportación.

	Aportación (% salario regulador)	Plan de Pensiones Fonditel	+	Póliza de Seguro Unit-link	TOTAL
Presidente Ejecutivo	6,87%	6.060 €	+	126.057 €	132.117 €
Consejero Delegado	4,51%	5.377 €	+	66.783 €	72.160 €

Los porcentajes de aportación se encuentran alineados con el plan de pensiones de los empleados de Telefónica

El importe de los derechos consolidados, a 31 de diciembre de 2020, es el siguiente:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 310.111 (de los que 164.752 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica Internacional y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).
- D. Ángel Vilá Boix: 331.873 euros (de los que 22.276 euros corresponden a los derechos generados en el Plan de Pensiones de Telefónica España y el resto al Plan de Pensiones de Telefónica).

La provisión matemática del seguro *unit link* a 31 de diciembre 2020 es la siguiente:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 781.987 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 365.185 euros.

Se hace constar que la evolución de fondos acumulados reflejados responde tanto a las aportaciones realizadas como a la revalorización de los mismos.

Se puede consultar información adicional sobre las características del Plan de Pensiones para empleados en el apartado 4.6.6 del presente Informe.

E. RETRIBUCIÓN EN ESPECIE

A este respecto, los Consejeros Ejecutivos perciben las siguientes prestaciones asistenciales:

- Seguro de salud general y de cobertura dental.
- Seguro de vida con cobertura de muerte o invalidez.

El coste de esta retribución en especie ascendió en 2020 a 25.944 euros para el Presidente Ejecutivo y 27.559 euros para el Consejero Delegado.

Asimismo, los Consejeros Ejecutivos tienen asignado un vehículo de compañía en línea con la política general aplicable a los Directivos de Telefónica.

Adicionalmente, Telefónica tiene contratada una póliza de responsabilidad civil (D&O) para administradores, directivos y personal con funciones asimilables del Grupo Telefónica, con las condiciones habituales para este tipo de seguros.

F. PLAN DE PREVISIÓN SOCIAL DE DIRECTIVOS

Tal y como se ha explicado en el apartado 4.6.6 anterior, no se contempla actualmente la consolidación de derechos a favor de los Consejeros Ejecutivos. Si hubiese cualquier modificación legal al respecto, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, podrá llevar a cabo las adaptaciones oportunas.

Además, la percepción de cualquier indemnización derivada del cese de la relación laboral será incompatible con el reconocimiento de derecho económico alguno vinculado a este Plan.

Las aportaciones realizadas en 2020 al plan de previsión social han sido las siguientes:

- Presidente Ejecutivo: 540.968 euros.
- Consejero Delegado: 487.840 euros.

Las expectativas de derecho a 31 de diciembre de 2020 son las siguientes:

- D. José María Álvarez-Pallete López: 9.389.409 euros.
- D. Ángel Vilá Boix: 7.169.750 euros.

Otra información adicional:

- Malus y clawback: estas cláusulas no han sido aplicadas durante el ejercicio 2020.
- Durante el ejercicio 2020 los Consejeros Ejecutivos no han percibido ni devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato de Consejeros, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones procedentes de otras sociedades del Grupo o en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.
- Las condiciones de los contratos de los Consejeros Ejecutivos en 2020 son idénticas a las descritas en el apartado 4.6.6 del presente Informe.

Remuneración de los Consejeros en su condición de tales

La remuneración que corresponde a los Consejeros en su condición de tales ha seguido un esquema idéntico al descrito en el apartado 4.6.7. del presente Informe y al que se aplicó en ejercicios anteriores.

A este respecto, y como ya se ha señalado en el citado apartado 4.6.8 el Presidente Ejecutivo, renunció al cobro de 240.000 euros como Presidente del Consejo de Administración y 80.000 euros como Presidente de la Comisión Delegada.

Además, los Consejeros no Ejecutivos han percibido la remuneración que les corresponde por pertenecer a determinados órganos de administración de algunas sociedades filiales y participadas de Telefónica.

De acuerdo con lo anterior, la remuneración agregada por conceptos en 2020 ha sido la siguiente:

	2020	2019
Asignación fija por pertenencia al Consejo, Comisión Delegada y Comisiones Consultivas o de Control	2.754.534 €	2.662.401 €
Dietas de asistencia a las reuniones de las Comisiones Consultivas o de Control	248.000 €	212.000 €
Remuneraciones por pertenencia a determinados Organos de Administración de algunas sociedades filiales de Telefónica	547.645 €	566.714 €

Durante el ejercicio 2020 los Consejeros en su condición de tales no han devengado pagos por cese anticipado o terminación del contrato, ni retribuciones derivadas de la concesión de anticipos, créditos, garantías, ni remuneraciones en virtud de los pagos que realice Telefónica a una tercera entidad en la que los Consejeros presten servicios o cualquier otro concepto retributivo distinto de los señalados anteriormente.

Los importes individualizados por consejero se detallan en el anexo estadístico a este Informe.

4.6.9. Alineación del sistema retributivo con el perfil de riesgo

La Política de Remuneraciones de Telefónica cuenta con las siguientes características que permiten reducir la exposición a riesgos excesivos y ajustarlo a los objetivos, valores e intereses a largo plazo de la Compañía:

Adopción de medidas en relación con aquellas categorías de personal cuyas actividades profesionales tengan una repercusión material en el perfil de riesgos de la Compañía

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno supervisa el examen, análisis y aplicación de la política retributiva de los profesionales cuyas actividades pueden tener una repercusión material sobre el perfil de riesgos de la entidad.
- No existen retribuciones variables garantizadas.
- El abono de la retribución variable únicamente se produce con posterioridad a la fecha de formulación de las correspondientes cuentas anuales, tras haberse podido determinar el grado de consecución de los objetivos operativos y financieros.
- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno considera, como parte del proceso de evaluación de la retribución variable, la calidad de los resultados en el largo plazo y cualquier riesgo asociado.

- El diseño de los Planes de Incentivo a Largo plazo con ciclos de tres años de duración cada uno, produce una interrelación de los resultados de cada año, actuando por lo tanto como catalizador de alineamiento con los intereses a largo plazo de la Compañía y de una toma de decisiones prudente.

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable ante determinadas circunstancias. Adicionalmente, la Compañía introdujo unas cláusulas de reducción y de recuperación en el Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023, aprobado por la Junta General de Accionistas de 2018. La información en detalle a este respecto puede consultarse en el apartado 4.6.6 del presente Informe.

La nueva Política de Remuneraciones que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2021 propondrá homogeneizar las cláusulas de reducción (malus) y recuperación (clawback) para que apliquen sobre cualquier elemento de retribución variable. A este respecto, se incluirá la posibilidad de que (i) se cancele total o parcialmente la retribución variable que se encuentre pendiente de abono (malus), y/o (ii) se recupere total o parcialmente cualquier elemento de retribución variable dentro de los veinticuatro (24) meses posteriores al abono de la misma (clawback), cuando se den determinadas circunstancias excepcionales que afecten a los resultados de la Sociedad, o que deriven de una conducta inapropiada del Consejero Ejecutivo.

- La Comisión de Auditoría y Control de la Compañía participa en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la remuneración variable a corto plazo (bonus) de los Consejeros Ejecutivos, mediante la verificación de los datos económicos-financieros y no financieros que puedan formar parte de los objetivos establecidos en dicha remuneración, ya que es preciso que, en primer lugar, esta Comisión verifique previamente los resultados de la Compañía, como base para el cálculo de los correspondientes objetivos.

- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno está formada por 5 miembros, dos de los cuales también son miembros de la Comisión de Auditoría y Control. La presencia cruzada de Consejeros en estas dos Comisiones asegura la toma en consideración de los riesgos asociados a las retribuciones en las deliberaciones de las citadas Comisiones y en sus propuestas al Consejo, tanto en la determinación como en el proceso de evaluación de los incentivos anuales y plurianuales.

- De acuerdo con la nueva Política de Remuneraciones que va a ser propuesta, el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, tiene la facultad de acordar la posible revaluación o modificación de las retribuciones vinculadas a resultados en el caso de producirse cambios internos o externos significativos que evidencien la necesidad de revisarlas.

- En relación con las medidas necesarias para evitar conflictos de interés por parte de los consejeros, en línea con lo establecido por la Ley de Sociedades de Capital, el Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica recoge, un conjunto de obligaciones derivadas de sus deberes de lealtad, y de evitar situaciones de conflicto de interés. Por otro lado, el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno establece que una de sus funciones es velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión.

Coherencia con la estrategia de la Compañía y orientación a la obtención de los resultados a largo plazo

- Diseño de la política retributiva coherente con la estrategia de la Compañía y orientada a la obtención de los resultados a largo plazo:
 - a. La remuneración total de los Consejeros Ejecutivos y de la Alta Dirección se compone de diferentes elementos retributivos que consisten fundamentalmente en: (i) una retribución fija, (ii) una retribución variable a corto plazo y (iii) una retribución variable a largo plazo. Para los Consejeros Ejecutivos, en condiciones normales este elemento a largo plazo tiene un peso no inferior al 30% de la remuneración total en un escenario de cumplimiento de objetivos estándar (fijo + variable a corto plazo + variable a largo plazo).

En 2020 el peso ha sido inferior ya que, como gesto de responsabilidad hacia la sociedad, clientes, accionistas, y los empleados de Telefónica tras los efectos económicos derivados del COVID-19, se decidió que el valor de la asignación en el Tercer Ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2018-2023 fuese un 50% inferior respecto al de los ciclos anteriores. Esto ha supuesto una reducción aproximada de la retribución total (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable a Corto Plazo e incentivo a largo plazo anualizado) de, aproximadamente, un 20% para los Consejeros Ejecutivos.

- b. Los planes de retribución variable a largo plazo se inscriben en un marco plurianual, para garantizar que el proceso de evaluación se basa en los resultados a largo plazo y que tiene en cuenta el ciclo económico subyacente de la Compañía. Esta retribución se concede y se abona en forma de acciones sobre la base de la creación de valor, de forma que los intereses de los Directivos estén alineados con los de los accionistas. Además, son ciclos solapados que, como norma general, se encadenan de manera indefinida manteniendo un foco permanente en el concepto de largo plazo en todas las decisiones.
- c. Conforme a la nueva Política de Remuneraciones, una vez atribuidas las acciones del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2021-2026, el 100% de las acciones que se entreguen al amparo del Plan a los Consejeros

Ejecutivos y a otros partícipes que determine el Consejo de Administración estarán sometidas a un periodo de retención de dos años. Además, si un Consejero Ejecutivo no está cumpliendo con el compromiso de tenencia permanente de acciones, el periodo de retención de las acciones que, en su caso, perciban derivadas de cualquier elemento de retribución variable, aumentaría hasta los 3 años.

- Equilibrio adecuado entre los componentes fijos y variables de la remuneración: Los Consejeros Ejecutivos cuentan con un sistema de retribución variable plenamente flexible que permite que éstos puedan no percibir importe alguno por este concepto en caso de que no se alcancen los umbrales mínimos de cumplimiento. El porcentaje de retribución variable a corto y largo plazo puede ser relevante en caso de un cumplimiento máximo de objetivos. En todo caso, dicho porcentaje respecto a la retribución total (considerada a estos efectos como Retribución Fija, Retribución Variable a Corto Plazo e incentivo a largo plazo anualizado) no superaría el 85%.

4.6.10. Remuneraciones de los miembros de la Alta Dirección (no Consejeros)

Véase el Anexo II (Retribución al Consejo y a la Alta Dirección) de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica correspondientes al ejercicio 2020.

4.7. Sistemas de Control y Gestión de Riesgos

Véase el Capítulo 3 (Riesgos) del Informe de Gestión Consolidado 2020 de Telefónica, S.A.

4.8. Sistemas Internos de Control y Gestión de Riesgos en relación con el Proceso de Emisión de la Información Financiera (SCIIF)

4.8.1. Entorno de control

Órganos responsables

El Consejo de Administración es, conforme a lo dispuesto en la Ley y en los Estatutos Sociales, el máximo órgano de administración y representación de la Compañía, y se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Compañía a los órganos ejecutivos y al equipo de dirección.

El Consejo de Administración de Telefónica tiene la responsabilidad última de la supervisión de los sistemas internos de información y control de la Compañía, incluyendo la del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica, S.A. tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, destacando, entre otras, las siguientes competencias:

- i. Elevar al Consejo de Administración las propuestas de selección, nombramiento, reelección y sustitución del auditor externo, responsabilizándose del proceso de selección de conformidad con lo previsto en la ley, así como las condiciones de su contratación y recabar regularmente del auditor información sobre el plan de auditoría y su ejecución, además de preservar su independencia en el ejercicio de sus funciones.
- ii. Supervisar la auditoría interna, que velará por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependerá del Presidente de la Comisión de Auditoría y Control y, en particular:
 - a) Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;
 - b) Proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de Auditoría Interna;
 - c) Proponer el presupuesto de ese servicio;
 - d) Aprobar la orientación y el plan de trabajo anual, asegurándose de que su actividad esté enfocada

principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales);

- e) Revisar el informe anual de actividades;
 - f) Recibir información periódica de sus actividades, de la ejecución del plan anual de trabajo, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, de los resultados y del seguimiento de sus recomendaciones; y
 - g) Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.
- iii. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En relación con ello, le compete supervisar:
 - El correcto diseño y la operatividad de los controles sobre el desglose y los procedimientos de elaboración de la información financiera, debiendo revelar cualquier información material sobre dicho proceso de reporte del Grupo.
 - El entorno de control interno sobre el reporte financiero, con el objetivo de proporcionar, frente a terceros, un aseguramiento razonable en cuanto a la confiabilidad en el proceso de reporte y en el procedimiento de elaboración de la información financiera de acuerdo con la normativa contable.
 - Cualquier cambio significativo que afecte materialmente al sistema de control interno sobre el proceso de reporte de la información financiera ocurrido durante el período anual de evaluación.
 - El cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.
 - iv. Supervisar y evaluar el proceso de elaboración, presentación y la integridad de la información financiera preceptivas relativas a la Sociedad y al Grupo y presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar su integridad. En

- relación con ello, revisará el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.
- v. Velar por que las cuentas anuales que el Consejo de Administración presente a la Junta General de Accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. No obstante, en aquellos supuestos en que el Auditor de Cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el Presidente de la Comisión de Auditoría y Control explicará con claridad en la Junta General el parecer de dicha Comisión sobre su contenido y alcance. Asimismo, se pondrá a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la Junta General un resumen de dicho parecer.
 - vi. Supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, velando en particular por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica, así como de la auditoría interna y de los sistemas de control y gestión de riesgos, financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción), así como discutir con el Auditor de Cuentas las debilidades significativas de diseño u operatividad de los controles sobre el proceso de reporte de la información financiera detectados en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento. En relación con ello, le corresponde proponer al Consejo de Administración la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual identificará, al menos:
 - a. Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la Sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance;
 - b. Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado;
 - c. El nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable;
 - d. Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse; y
 - e. Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes u otros riesgos fuera de balance.
 - vii. Supervisar la unidad de control y gestión de riesgos, que ejercerá las siguientes funciones:
 - a. Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afectan a la Sociedad;
 - b. Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y
 - c. Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.
 - viii. Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y del denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo.
 - ix. Establecer y mantener las oportunas relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan suponer amenaza para la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, y, cuando proceda, la autorización de los servicios distintos de los prohibidos, en los términos contemplados en la legislación aplicable, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría. En todo caso, la Comisión de Auditoría y Control deberá recibir anualmente del Auditor de Cuentas la declaración de su independencia en relación con la Sociedad o entidades vinculadas a ésta directa o indirectamente, así como la información detallada e individualizada de los servicios adicionales de cualquier clase prestados y los correspondientes honorarios percibidos de estas entidades por el citado Auditor, o por las personas o entidades vinculadas a éste de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente.
 - x. Emitir anualmente, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre si la independencia del Auditor de Cuentas resulta comprometida. Este informe deberá pronunciarse, en todo caso, sobre la valoración motivada de la prestación de todos y cada uno de los

servicios adicionales a que hace referencia el punto ix anterior, individualmente considerados y en su conjunto, distintos de la auditoría legal y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas.

- xi. Preservar la independencia del Auditor de Cuentas en el ejercicio de sus funciones y, en este sentido: (i) en caso de renuncia del Auditor de Cuentas, examinar las circunstancias que la hubieran motivado; (ii) velar que la retribución del Auditor de Cuentas por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia; (iii) supervisar que la Sociedad comunique a través de la Comisión Nacional del Mercado de Valores el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido; (iv) asegurarse de que el Auditor de Cuentas mantenga anualmente una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad; y (v) asegurarse de que la Sociedad y el Auditor de Cuentas respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores
- xii. Analizar e informar sobre las condiciones económicas, el impacto contable y, en su caso, la ecuación de canje propuesta de las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la Sociedad, antes de ser sometidas al Consejo de Administración.
- xiii. Informar, con carácter previo, al Consejo de Administración, sobre todas las materias previstas en la ley y los Estatutos Sociales, y, en particular, sobre:
 1. La información financiera que la Sociedad deba hacer pública periódicamente;
 2. La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales; y
 3. Las operaciones con partes vinculadas.
- xiv. Supervisar la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés, haciendo seguimiento del modo en que la Sociedad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas, todo ello en los aspectos que sean de la competencia de esta Comisión.
- xv. Ejercer, respecto de aquellas sociedades de su Grupo que tengan la consideración de Entidades de Interés Público

(tal y como éstas se definen en la legislación vigente) para las que así lo apruebe el Consejo de Administración, siempre que estén íntegramente participadas, de forma directa o indirecta, por la Sociedad de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, y que no tengan atribuida la administración a un Consejo de Administración, todas las funciones propias de la Comisión de Auditoría contempladas en cada momento por la legislación vigente.

Lo dispuesto anteriormente se entiende sin perjuicio de la normativa reguladora de la auditoría de cuentas.

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la periodicidad de las sesiones de la Comisión de Auditoría y Control ha de ser, al menos, trimestral. En la práctica, la Comisión se reúne, aproximadamente, trece veces al año.

Para el desempeño de esta función de supervisión, la Comisión de Auditoría y Control cuenta con el apoyo de toda la Dirección de la Compañía, incluyendo a Auditoría Interna, la cual se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno. Para ello, Auditoría Interna aplica un enfoque sistemático y disciplinado a través de las siguientes vías de actuación principales:

- Coordinación y revisión de la consistencia del Marco Normativo Interno del Grupo Telefónica.
- Coordinación y supervisión del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Actividades de auditoría continua.
- Supervisión de controles sobre salidas de fondos.
- Revisiones o auditorías específicas sobre los procesos de la Compañía. Entre estas actividades se incluyen, al menos, las siguientes:
 - a. Evaluación del control interno sobre el reporte financiero, requeridas por la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, a las empresas cotizadas en los Estados Unidos de América, que sirve para dar cobertura también a la evaluación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) para empresas cotizadas en España;
 - b. Auditorías sobre la eficiencia y efectividad del diseño y ejecución de los controles en los procesos, incluyendo los de elaboración y reporte de la información no financiera; y
 - c. Otras auditorías y revisiones de cumplimiento en todo el Grupo Telefónica.

- Revisiones o auditorías específicas sobre la operatividad, funcionalidad, diseño y seguridad de las tecnologías empleadas en los elementos de las cuatro plataformas tecnológicas del Grupo: (1) infraestructura y activos de Red, (2) infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, (3) Productos y Servicios, y (4) *Big Data* y '4ª Plataforma para datos', así como sobre los controles de ciberseguridad del Grupo sobre las mencionadas plataformas tecnológicas, tanto a nivel del perímetro externo como interno.
- Auditorías relativas a hechos denunciados a través del Canal de Denuncias, incluyendo, en su caso, la identificación de mejoras en el diseño del control interno en los procesos analizados durante estos trabajos.
- Realización de otras auditorías o revisiones específicas, de interés para el Consejo de Administración o la Dirección de la Compañía.

Todas las áreas y unidades funcionales del Grupo Telefónica son relevantes para el control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Finanzas y Control una pieza clave, como responsable de la elaboración, mantenimiento y actualización de los distintos procedimientos que recogen su propia operativa, en los cuales se identifican las tareas que se realizan, así como los responsables de su ejecución.

Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.

El área de People realiza el despliegue de la estructura organizativa en sus respectivos ámbitos en el marco de las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración de la Compañía.

El sistema de información financiero-contable en el Grupo Telefónica se encuentra regulado en diversos manuales, instrucciones y normativas internas, distribuidas internamente, entre las que cabe mencionar las siguientes:

- **Normativa Corporativa sobre el Registro, Comunicación y Control de la Información Financiero-Contable del Grupo Telefónica**, que establece los principios básicos del sistema de información financiero-contable del Grupo, así como de los procedimientos y mecanismos de supervisión establecidos sobre dicho sistema.
- **Manual de Políticas Contables**, que recoge la normativa contable aplicable al reporte y a la elaboración de la información financiera consolidada de las compañías del Grupo Telefónica. El Manual de Políticas Contables está basado en las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en concreto en el conjunto de

normas e interpretaciones vigentes publicadas por el IASB en cada momento.

- **Instrucciones de reporte y auditoría externa**, que se publican con carácter trimestral y tienen como finalidad establecer los procedimientos y calendario a seguir por todas las Sociedades del Grupo Telefónica y por sus auditores externos (en el caso de auditoría externa solamente a efectos de calendarios e informes a emitir), en el reporte de la información financiero-contable y resultados de los procesos de auditoría externa al cierre de cada período para cumplir con las obligaciones legales y de información del Grupo Telefónica tanto en España como en el resto de los países donde cotizan las acciones de las sociedades del Grupo.
- **Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica**, que se actualiza, al menos, anualmente y establece las instrucciones específicas de cumplimentación de los formularios de reporte necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas, y de la información financiera consolidada intermedia.
- **Calendario anual de información financiero-contable**, aplicable a todas las sociedades del Grupo Telefónica, y a través del cual se fijan desde el inicio del ejercicio las fechas mensuales de reporte de la información financiero-contable.
- **Plan Contable Corporativo (PCC)**, que consta de los siguientes documentos: a) Cuadro de cuentas; b) Manual de definiciones y Relaciones Contables; y c) Tablas auxiliares. El PCC pretende la homogenización de las fuentes de información financiera incluidas en las cuentas contables de las sociedades del Grupo Telefónica.
- **Normativa Corporativa sobre Operaciones Intragrupo**, de obligado cumplimiento para todas las sociedades del Grupo Telefónica, y que tiene por objeto refundir en una normativa específica los criterios de obligado cumplimiento en el registro contable y pago de las transacciones entre las empresas de Grupo.

Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.

En cuanto al Código de Conducta, el Consejo de Administración de Telefónica aprobó unos Principios de Negocio Responsable que aplican de forma homogénea en todos los países donde opera Telefónica y se extienden a todos sus empleados (afectan a todos los niveles organizativos, personal directivo y no directivo) e incluyen compromisos en materia de privacidad y seguridad,

cumplimiento y transparencia fiscal, comunicación responsable y protección de accionistas minoritarios, entre otros.

Los Principios de Negocio Responsable emanan de tres valores básicos: la integridad, el compromiso y la transparencia, valores esenciales para fomentar la relación de confianza que Telefónica quiere tener con sus grupos de interés.

Con respecto a la información financiera, se establecen los siguientes principios:

- Transparencia de la información: proporcionamos, de inmediato y sin discriminar, toda la información relevante. Somos conscientes de la importancia para todos nuestros grupos de interés de compartir información veraz, completa, oportuna y clara en los informes que registramos ante los pertinentes Organismos Supervisores de los Mercados de Valores, así como en otras comunicaciones públicas de la Compañía.
- Información privilegiada: nos abstenemos de utilizar, en beneficio propio o de terceros información privilegiada, salvaguardando la confidencialidad y estableciendo los controles y procesos legalmente requeridos por los Organismos Supervisores de los Mercados de Valores en todas las actuaciones relacionados con dichos mercados.

Los Principios de Negocio Responsable se encuentran disponibles para todos los empleados a través de la Intranet, existiendo procedimientos de actualización, seguimiento y comunicación de estos dentro del Grupo Telefónica. Asimismo, se establecen periódicamente programas de formación para asegurar su conocimiento por parte de los empleados.

A este respecto, Telefónica cuenta con una Política Corporativa sobre el Programa Integral de Disciplina que tiene por objeto definir los principios básicos del sistema disciplinario del Grupo y que prevé que todos los empleados han de recibir un tratamiento homogéneo, objetivo, proporcional y no arbitrario, sin perjuicio de y con absoluto respeto a la legislación y demás normativa que resulte aplicable en cada caso a las sociedades del Grupo en los distintos países en los que opera.

Telefónica cuenta con la Oficina de Principios de Negocio Responsable, integrada por altos representantes de las áreas de Ética Corporativa y Sostenibilidad, Secretaría General y Regulación, Dirección de Personas, Auditoría Interna, Operaciones, Compras, Cumplimiento, Seguridad, Comunicación, Telefónica Tech y Telefónica Infra. Dicha Oficina realiza el seguimiento del Plan de Negocio Responsable y reporta a la Comisión de Sostenibilidad y Calidad, a través del responsable de Ética Corporativa y Sostenibilidad. Entre las responsabilidades de esta Oficina, destacan:

- Velar por que Telefónica desarrolle su negocio de forma ética y responsable, a través del seguimiento y la implementación del Plan de Negocio Responsable. El Plan de Negocio Responsable de la Compañía incluye objetivos y proyectos en torno a la gestión ética y responsable de la Compañía, el respeto de los Derechos Humanos, la Promesa Cliente, nuestros compromisos en materia de privacidad, libertad de expresión e información, seguridad, gestión ética de la inteligencia artificial y gestión responsable de la tecnología, una gestión sostenible de la cadena de suministro, la estrategia de cambio climático y medioambiente, la promoción de la diversidad, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados y una estrategia de negocio enfocada a generar productos y servicios que contribuyan a tratar los grandes retos sociales y medioambientales de la sociedad (innovación sostenible).
- Proponer y supervisar iniciativas y medidas que contribuyan al cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable en el Grupo.
- Analizar cualquier tema o propuesta que tenga lugar en el Grupo que pudiera suponer un riesgo para el cumplimiento de los Principios de Negocio Responsable y políticas asociadas.

En otro orden de cosas, en caso de que se tenga conocimiento de cualquier conducta que contravenga lo establecido en la Ley, en los Principios de Negocio Responsable, o en otras normas internas vigentes, tras el oportuno análisis, se aplicarán las medidas disciplinarias que correspondan conforme al régimen establecido en la legislación laboral aplicable, diferenciando entre sanciones leves, graves o muy graves, en función de las circunstancias.

Telefónica cuenta, además, con el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los Mercados de Valores, modificado por última vez el 6 de mayo de 2020, que establece los principios básicos y las pautas de actuación a seguir por las personas afectadas en operaciones de valores e instrumentos financieros emitidos por la Compañía o sus Sociedades Filiales.

Canal de denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial y si permite realizar comunicaciones anónimas respetando los derechos del denunciante y del denunciado.

En relación con el canal de denuncias, tal y como se recoge en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración y en el artículo 4 del Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control, dicha Comisión tiene como competencia “establecer y supervisar un mecanismo que

permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la Sociedad, tales como Consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas comunicar, de forma confidencial y anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado, las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la Sociedad, que adviertan en el seno de la Sociedad o su Grupo".

El Grupo Telefónica dispone de una Política de Gestión del Canal de Denuncias, que establece las bases de gestión del Canal de Denuncias del Grupo, a través del cual los empleados, directivos y Consejeros del Grupo Telefónica, accionistas y proveedores pueden comunicar de forma confidencial y, en su caso, anónima, cualquier información de la que se tenga conocimiento, por cualquier medio -formal o no- sobre la existencia de una posible irregularidad, acto contrario a la legalidad o a las normas internas, incluidas también las eventuales irregularidades relativas a temas contables, cuestiones relativas a auditoría y/o aspectos relacionados con el control interno sobre el reporte financiero, en cumplimiento de la sección 301 de la Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, de los Estados Unidos de América y otros requerimientos normativos en este sentido.

En la gestión del Canal de Denuncias rigen los principios de confidencialidad de los datos aportados y de las declaraciones realizadas, respeto y fundamento; de modo que cualquier decisión que se adopte a partir de la recepción de una denuncia se hará de forma razonada, proporcionada, y considerando las circunstancias de los hechos denunciados, con pleno respeto siempre de los derechos y de las debidas garantías para el denunciante y para las personas afectadas, si las hubiera.

En las sociedades cotizadas del Grupo Telefónica, la Comisión de Auditoría y Control del Consejo de Administración es, en su caso, informada por medio de Auditoría Interna de: a) las denuncias relativas a asuntos relacionados con aspectos contables, cuestiones de auditoría, los controles internos sobre la información financiera y/o todas aquellas cuestiones relacionadas a las que se refiere la Ley Sarbanes-Oxley, incluyendo cualquier fraude, material o no, que afecte a la dirección, o cualquier otro empleado de dicha Sociedad cotizada, que tenga un papel relevante en el control interno del proceso de reporte de la información financiera; y b) del resultado de la gestión que se derive de la propia auditoría de estos casos.

Auditoría Interna informa periódicamente a la Comisión de Auditoría y Control de la actividad relacionada con el Canal de Denuncias. En este sentido, dicho Comité de Auditoría y Control recibe información periódica de todas las denuncias relevantes recibidas en el Grupo, y en particular, de las referidas a deficiencias en el control interno en el reporte financiero, en su caso.

Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la

evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos.

Desde el Área de Consolidación y Políticas Contables se desarrollan acciones formativas específicas, así como seminarios de actualización dirigidos al personal de las áreas financieras y otras áreas afectadas del Grupo (Fiscal, M&A, etcétera), con el objeto de difundir aquellas novedades que, desde un punto de vista contable y financiero, sean relevantes para la elaboración de la información financiera consolidada.

También se emiten Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia.

El Grupo Telefónica también cuenta con una plataforma de formación incluida en la herramienta corporativa de gestión de Personas, que incluye tanto una Escuela de Finanzas, con programas específicos de conocimiento y reciclaje en materia de información financiera, como un programa de formación de control interno en el que se incorpora formación relacionada con auditoría, control interno, y gestión de riesgos.

Adicionalmente, cabe reseñar que en base a la relevancia de las novedades en materia contable, el personal de las áreas involucradas en el reporte financiero acude (cuando es posible y/o necesario) a sesiones técnicas impartidas por empresas externas, relacionadas con las principales novedades contables.

Por último, en el año 2007 inició su actividad la Universidad Corporativa de Telefónica "Universitas Telefónica", con el objetivo de contribuir al progreso del Grupo Telefónica mediante el desarrollo continuo de sus profesionales. Todos los programas de la oferta formativa de la Universidad Corporativa de Telefónica están basados en el desarrollo de la cultura corporativa, la estrategia del negocio, y las competencias de gestión y liderazgo.

4.8.2. Evaluación de Riesgos de la Información Financiera

Principales características del proceso de identificación de riesgos.

Dada la amplitud del universo de procesos con impacto en el reporte financiero del Grupo Telefónica, se ha desarrollado un modelo para seleccionar los más significativos, basado en la aplicación del denominado Modelo de Definición de Alcances, que forma parte de la Metodología de Auditoría del Control Interno sobre la Información Financiera. Este modelo se aplica a la información financiera reportada de las sociedades dependientes y asociadas. Mediante el mismo, se seleccionan los epígrafes significativos, es decir, aquellos con mayor contribución a la información financiera consolidada

del Grupo y, posteriormente, se identifican los procesos relevantes que generan la información de dichas cuentas. Identificados los procesos relevantes, se procede a realizar un análisis de aquellos que tienen un impacto más relevante en los epígrafes significativos, revisando la efectividad del diseño y operatividad de los controles clave que abordan los principales riesgos u “objetivos de la información financiera” asociados (también denominados premisas financieras).

El citado procedimiento de identificación y revisión de los controles clave cubre los objetivos de la información financiera (también denominados premisas financieras) de exactitud, valoración, integridad, coste de operaciones, existencia/ocurrencia, presentación y comparabilidad, así como desglose, y derechos y obligaciones. Esta identificación de los controles clave, destinados a abordar las mencionadas premisas financieras de los epígrafes significativos y procesos relevantes en el alcance, se realiza de forma anual, verificándose durante el período que no se han producido hechos que determinen una modificación del mismo.

Respecto al proceso de identificación del perímetro societario, la Dirección de Finanzas y Control realiza, de forma periódica, una actualización de su perímetro de consolidación, verificando las altas y bajas de compañías con los departamentos jurídicos y financieros de las distintas sociedades que componen el Grupo, incluyendo los departamentos corporativos.

Telefónica realiza un seguimiento permanente de los riesgos más significativos que pudieran afectar a las principales sociedades que componen su Grupo. Para ello, la Compañía cuenta con un Modelo Corporativo de Gestión de Riesgos basado en COSO (*Committee Of Sponsoring Organizations, de la Comisión Treadway*). El mismo se encuentra implantado de forma homogénea en las principales operaciones del Grupo, para que los responsables de la Compañía, en su ámbito de actuación, realicen una oportuna identificación, evaluación, respuesta y seguimiento de los principales riesgos. La gestión de riesgos de Telefónica se encuentra integrada en el proceso de planificación y está alineada con la estrategia de la Compañía, en línea con los requisitos de COSO ERM 2017, “*Enterprise Risk Management - Integrating with Strategy and Performance*”.

El proceso de control y gestión de riesgos toma como referencia de partida la estrategia y los objetivos de la Compañía, que sirven de base para la identificación de los principales riesgos que pudieran afectar a su consecución. Una vez identificados, los riesgos son evaluados de forma cualitativa y/o cuantitativa de cara a priorizar el seguimiento y respuesta ante los mismos, ya sea a través de planes de mitigación o bien acciones para evitar o transferir dichos riesgos.

Para disponer de un modelo integral, orientado a las necesidades y la propia configuración del Grupo, el Modelo de Telefónica considera una evaluación de riesgos con cuatro perspectivas complementarias: global (Top-down), local

(Bottom-up) y de forma transversal (en proyectos y por procesos).

Conforme a este Modelo, y basado en las referencias y prácticas reconocidas en gestión de riesgos, se han definido cuatro categorías de riesgos:

- De negocio: riesgos relacionados con el sector y especialmente con la estrategia de la Compañía, como son la adaptación a la mentalidad del cliente, la innovación tecnológica, la competencia, el marco regulatorio, la privacidad, así como los derivados de eventos que afectan a la sostenibilidad y la reputación de la Compañía.
- Operacionales: riesgos derivados de los eventos causados por la inadecuación o fallos provenientes de la red y los sistemas informáticos, la seguridad, el servicio al cliente, los recursos humanos, así como la gestión operativa.
- Financieros: riesgos derivados de movimientos adversos del entorno económico o las variables financieras, y de la incapacidad de la Compañía para hacer frente a sus compromisos o hacer líquidos sus activos, incluyendo los temas fiscales.
- Legales y de cumplimiento normativo: riesgos relacionados con los litigios y el cumplimiento normativo, incluyendo el cumplimiento de la legislación contra la corrupción.

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A., a través de la Comisión de Auditoría y Control, es el órgano de la entidad que supervisa el proceso, según lo definido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.

4.8.3. Actividades de Control

Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera

El Consejo de Administración de Telefónica, S.A. aprobó, el 16 de diciembre de 2020, una actualización de la Normativa de Comunicación e Información a los Mercados (NCIM). Esta Normativa regula los principios básicos del funcionamiento de los procesos y sistemas de control de la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, a través de los que se pretende garantizar que la información relevante o privilegiada de la Compañía sea conocida por los mercados, inversores y demás grupos de interés, maximizando la difusión y la calidad de dicha información, y en la que se establecen, además, los mecanismos necesarios para realizar una evaluación periódica del funcionamiento de estos procesos y sistemas.

Con carácter trimestral, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables (englobada dentro de la Dirección de Finanzas, Control y Desarrollo Corporativo) de Telefónica presenta a la Comisión de Auditoría y Control la información

financiera periódica, destacando los principales hechos acontecidos y los criterios contables aplicados en su elaboración y aclarando aquellos aspectos de mayor relieve acontecidos durante el período.

Igualmente, el Grupo Telefónica cuenta con procesos económico-financieros documentados, que permiten que los criterios para la elaboración de la información financiera sean comunes, tanto en las sociedades del Grupo como en aquellas actividades que, en su caso, sean externalizadas.

Asimismo, la Compañía sigue procedimientos documentados para la elaboración de la información financiera consolidada, de manera que los responsables de las distintas áreas involucradas verifiquen dicha información.

Adicionalmente, y de acuerdo con la normativa interna, los Presidentes Ejecutivos o *Chief Executive Officers* y los Directores de Finanzas de las sociedades del Grupo deben remitir a la Dirección de Consolidación y Políticas Contables una certificación anual declarando que se ha revisado la información financiera presentada, que los estados financieros remitidos representan fielmente, en todos sus aspectos relevantes, la situación financiera, los resultados y la situación de liquidez, y, adicionalmente, que no se conocen riesgos significativos para el negocio o riesgos no cubiertos que pudieran tener una incidencia significativa sobre la situación patrimonial y financiera.

En relación con el procedimiento de cierre contable, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables emite unas instrucciones de reporte y auditoría externa (en el caso de auditoría externa solamente a efectos de calendarios e informes a emitir) para el cierre de cada período, que incluye el contenido, los procedimientos y el calendario a seguir por las áreas y las sociedades del Grupo Telefónica y entidades en las que se participa a través de un acuerdo de control conjunto (negocios y operaciones conjuntas) o entidades materiales en las que se ejerce una influencia significativa, y por sus auditores externos, en el reporte de la información financiero – contable y de los resultados de los procesos de auditoría externa.

La revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones, y proyecciones relevantes se lleva a cabo por la Dirección de Consolidación y Políticas Contables, la cual identifica las políticas contables de carácter crítico en la medida que requieren el uso de estimaciones y juicios de valor. En estos casos, la Dirección de Consolidación y Políticas Contables establece, asimismo, las coordinaciones operativas necesarias con el resto de unidades en el Grupo Telefónica en sus campos específicos de actuación y conocimiento, con carácter previo a su presentación a la Comisión de Auditoría y Control. Los más relevantes son tratados en la Comisión de Auditoría y Control, y la Alta Dirección de la Compañía define su forma de presentación en las cuentas anuales, con carácter previo a su aprobación por el Consejo de Administración.

Finalmente, Auditoría Interna, dentro de su plan anual de auditoría, entre otras actuaciones, establece anualmente planes de trabajo para evaluar el modelo de control interno sobre el reporte financiero del Grupo Telefónica, en línea con lo indicado anteriormente. Esto es, los planes de Auditoría Interna incluyen la revisión del diseño y operatividad de los controles sobre el desglose y reporte de la información financiera, así como la evaluación del sistema de control interno de dicho proceso de elaboración de la información financiera, y la revisión de cualquier modificación significativa, durante el período de evaluación anual, que pudiera afectar materialmente, al sistema de control interno del Grupo sobre el proceso de elaboración de las cuentas anuales consolidadas (SCIIF).

Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información

La Política Global de Seguridad considera un concepto integral de seguridad física y operativa de los recursos humanos, la información, las tecnologías, ciberseguridad y los recursos materiales que los soportan como activos fundamentales, con el objetivo de garantizar la protección corporativa frente a potenciales daños o eventuales pérdidas. Es por este motivo por el que garantizar la seguridad del Grupo se considera un aspecto esencial en la estrategia de Telefónica y un habilitador imprescindible de la actividad de la organización.

Mediante la aprobación de la Política, el Consejo de Administración manifiesta su determinación y compromiso para alcanzar un nivel de seguridad adecuado a las necesidades del negocio, que garantice la protección de los activos de forma homogénea en todas las empresas del Grupo Telefónica.

En este contexto, la Dirección Global de Seguridad Digital es la responsable de definir y promover la implantación de las Políticas y Normativas de Seguridad aplicables en el Grupo Telefónica, entendiendo la Seguridad como un concepto integral. Estas Políticas y Normativas tienen por finalidad preservar los activos y proteger los intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, tanto en su organización vertical (incluyendo sus unidades de negocio) como en su dimensión transversal (incluyendo sus cuatro plataformas tecnológicas: (1) infraestructura y activos de Red, (2) infraestructuras y activos de los Sistemas de Información, (3) Productos y Servicios, y (4) *Big Data* y 4ª Plataforma para datos). Con ellos, por una parte, se garantiza la confidencialidad e integridad de los activos e intereses y objetivos estratégicos del Grupo Telefónica, protegiéndolos, por otra, de potenciales acciones que pudieran afectar a su disponibilidad, dañar su valor, alterar su contenido, mermar su eficacia o afectar a su operatividad. La Dirección Global de Seguridad Digital también está encargada de medir el nivel de implantación del Marco Normativo de Seguridad sobre los activos y procesos de las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente y de supervisar el estado de la seguridad de forma continua.

La Dirección Global de Redes y Sistemas de Información del Grupo Telefónica es la responsable de la estrategia tecnológica tanto de la Red como de los Sistemas de Información para los 4 principales mercados del Grupo, definiendo la estrategia y planificación tecnológica, así como su evolución y asegurando el cumplimiento de las condiciones de calidad de servicio, coste y seguridad requeridas por el Grupo. Dentro de sus diversas funciones están la definición de Sistemas y Redes que mejoren la eficiencia, eficacia y rentabilidad de los procesos del Grupo. Para las operadoras de Hispanoamérica, esas mismas funciones son asumidas y llevadas a cabo por la Dirección de Redes y Sistemas de Información de este segmento.

Las actividades de seguridad desarrolladas por estructuras organizativas, responsables de activos y empleados para las cuatro plataformas tecnológicas mencionadas anteriormente se regirán por los principios de legalidad, eficiencia, corresponsabilidad, cooperación y coordinación. Para su impulso, conducción, control y mejora se establecerán los mecanismos adecuados.

- **Principio de Legalidad:** se observará el necesario cumplimiento de las leyes y regulaciones en materia de Seguridad, tanto nacionales como internacionales, vigentes en cada momento en los territorios en los que opera el Grupo Telefónica.
- **Principio de Eficiencia:** para alcanzar el nivel de Seguridad requerido de forma eficiente, se subrayará el carácter anticipativo y preventivo sobre el pasivo y reactivo de tales acciones. Para ello, se privilegiará el conocimiento de las potenciales amenazas y se analizarán los riesgos potenciales, como parte de un proceso de inteligencia donde se identifiquen y entiendan las amenazas más relevantes que afectan a la organización. El objetivo es adelantarse a su acción, y evolución, preservar a la organización global del Grupo Telefónica de sus potenciales efectos dañinos, y mitigar los perjuicios de esos riesgos hasta un nivel aceptable para el negocio.

Con el fin de alcanzar un nivel homogéneo de Seguridad se define un Marco Normativo Global de Seguridad, que tendrá en cuenta los análisis de riesgos y amenazas, así como el establecimiento de medidas preventivas de protección o correctoras precisas.

Asimismo, se concebirán y confeccionarán planes estratégicos que permitan identificar y priorizar los proyectos y presupuestos necesarios para alcanzar esos niveles adecuados de Seguridad y auditabilidad, minimizando los riesgos de seguridad identificados en los análisis correspondientes, y maximizando la eficacia de la inversión y de los recursos empleados.

- **Principio de Corresponsabilidad:** los usuarios deben preservar la Seguridad de los activos que Telefónica pone a su disposición, en consonancia con los criterios, requisitos, procedimientos y tecnologías de seguridad

definidas en el Marco Normativo de Seguridad, así como con las leyes y regulaciones aplicables en esta materia. Al mismo tiempo, deben utilizar los activos estrictamente para el desempeño de las actividades propias de su puesto de trabajo y tareas asignadas.

- **Principio de Cooperación y Coordinación:** para alcanzar los niveles de eficiencia requeridos por el proyecto empresarial de Telefónica, se preservarán la acción global y el concepto integral de las actividades de Seguridad, y, junto con los mencionados requisitos de anticipación y prevención, se priorizarán la cooperación y la coordinación entre todas las unidades de negocio y empleados, para generar las sinergias adecuadas y reforzar las capacidades conjuntas.

La Organización de Seguridad coordina las responsabilidades de Seguridad de las diversas estructuras del Grupo Telefónica, fomentando la cooperación entre ellas, para garantizar la protección eficaz y conjunta de los activos.

Finalmente, la unidad de Auditoría Interna, con el alcance establecido en su Plan Anual de Auditoría, establece planes de trabajo para verificar la eficacia y eficiencia del modelo de gobierno de tecnología de la información ("TI"), las políticas de Seguridad de la Información, la idoneidad de los controles y su funcionamiento efectivo, y la integridad de la información.

Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes.

En el caso de que un proceso o parte de este se encuentre subcontratado con un tercero ajeno a la empresa, no se exime de la necesidad de contar con controles que aseguren un adecuado nivel de control interno en el conjunto del proceso. Dada la importancia de la externalización de servicios, y las consecuencias que puede conllevar en la opinión sobre la efectividad del control interno para el reporte financiero, en el Grupo Telefónica se efectúan las actuaciones necesarias con el fin de conseguir evidenciar un nivel de control adecuado. Las actuaciones que se llevan a cabo para conseguir el mencionado objetivo pueden variar entre las tres siguientes:

- **Certificación del control interno por un tercero independiente:** certificaciones del tipo ISAE 3402 y/o el SSAE 18 en sus diferentes tipologías.
- **Establecimiento de controles específicos:** son identificados, diseñados, implantados y evaluados por cuenta de la Sociedad y/o del Grupo Telefónica.
- **Evaluación directa:** una evaluación, por parte del área de Auditoría Interna, de determinados procesos

administrativos subcontratados, con el alcance establecido en su plan anual de auditoría.

Cuando Telefónica, S.A., o alguna de sus filiales, utiliza los servicios de un experto independiente cuyo resultado y conclusiones puedan presentar potenciales impactos en la información financiera consolidada, se asegura, dentro del proceso de selección de proveedor, directamente por el área que encarga el servicio y, en su caso, conjuntamente con el departamento de Compras, la competencia, capacitación, acreditación e independencia del tercero, en cuanto a los métodos utilizados y las principales hipótesis. La Dirección de Finanzas y Control tiene establecidas actividades de control encaminadas a garantizar la validez de los datos, los métodos utilizados, y la razonabilidad de las hipótesis utilizadas por el tercero mediante el seguimiento recurrente de KPIs (*Key Performance Indicators* o Indicadores Clave de Desempeño), propios de cada función que permitan asegurar el cumplimiento del proceso externalizado de acuerdo con las políticas y directrices emanadas desde el Grupo.

Igualmente, existe un procedimiento interno para la contratación de expertos independientes, que requiere unos determinados niveles de aprobación.

4.8.4. Información y Comunicación

Función encargada de las políticas contables

La Dirección de Consolidación y Políticas Contables del Grupo es la encargada de la definición y actualización de las políticas contables a efectos de la información financiera consolidada.

Así, esta área emite Boletines Informativos actualizados de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), en los que se presenta un resumen de las principales novedades en materia contable, así como aclaraciones a distintos aspectos que puedan surgir en esta materia. Estos Boletines son seguidos de manera sistemática por el Área de Políticas Contables.

Adicionalmente, el Grupo Telefónica dispone de un Manual de Políticas Contables, que se actualiza anualmente, siendo su última actualización de diciembre 2020. Los objetivos del citado Manual son: adaptar los principios y políticas contables corporativos al marco normativo de las NIIF; mantener unos principios y políticas contables que permitan que la información sea comparable dentro del Grupo y faciliten una gestión óptima desde el origen de la información; mejorar la calidad de la información contable de las distintas sociedades del Grupo y del Grupo Consolidado mediante la divulgación, acuerdo e implantación de unos principios contables únicos para el Grupo; y facilitar la integración contable de compañías adquiridas y de nueva creación en el sistema contable del Grupo al contar con un manual de referencia.

El citado Manual es de obligado cumplimiento para todas las empresas pertenecientes al Grupo Telefónica, en su reporte para la elaboración de la información financiera consolidada.

Esta documentación se encuentra disponible para todo el Grupo, dentro de la Intranet de Telefónica.

Asimismo, el Área de Políticas Contables mantiene una comunicación fluida con los responsables de contabilidad de las principales operaciones del Grupo, tanto de forma proactiva como reactiva. Esta comunicación no sólo es útil para resolver dudas o conflictos, sino también para garantizar la homogeneidad de los criterios contables en el Grupo, así como para compartir mejores prácticas entre las operadoras.

Mecanismos de captura y preparación de la información financiera

Tal y como se indicó anteriormente, existe un Manual de Cumplimentación del Reporting de Consolidación del Grupo Telefónica que proporciona las instrucciones específicas para la elaboración de los detalles que conforman el paquete de reporte, facilitado por todos los componentes del Grupo Telefónica, para la elaboración de los estados financieros consolidados del Grupo Telefónica y de las notas explicativas consolidadas.

De igual manera, el Grupo Telefónica tiene implantado un sistema específico, a través de un software, que soporta el reporte de los estados financieros individuales de las distintas filiales, así como las notas y desgloses necesarios para la elaboración de las cuentas anuales consolidadas. Esta herramienta es utilizada, asimismo, para realizar el proceso de consolidación y su análisis posterior. El sistema es gestionado centralizadamente, utilizando todos los componentes del Grupo Telefónica el mismo plan de cuentas.

4.8.5. Supervisión del funcionamiento del Sistema

Actividades de supervisión y resultados del SCIIF en 2020

Tal y como se ha mencionado anteriormente, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración de la Compañía establecen que la Comisión de Auditoría y Control tiene como función primordial servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión, estableciendo entre sus competencias la de supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad y los sistemas de gestión y control de riesgos, así como discutir con los Auditores de Cuentas las deficiencias significativas o debilidades materiales del sistema de control interno sobre el proceso de reporte financiero (SCIIF) detectadas en el desarrollo de la auditoría.

Telefónica dispone de una Política de Control Interno, donde se establece que el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Control, realiza la supervisión del

sistema de control interno, con el apoyo de la unidad de Auditoría Interna del Grupo Telefónica. En dicha Política se define el "control interno" como el proceso llevado a cabo por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de la Compañía diseñado con el objeto de proporcionar un grado de aseguramiento razonable para la consecución de los objetivos relativos a las operaciones, la información y al cumplimiento. Con el propósito de ayudar al logro de sus objetivos, la Compañía cuenta con un modelo de control interno definido de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe "Internal Control - Integrated Framework 2013".

Asimismo, existe una Política de Organización de Auditoría Interna, la cual incluye aspectos sobre la organización y el funcionamiento de esta área. Conforme se establece en dicha Política, Auditoría Interna es el área en Telefónica encargada de confirmar, a través de la evidencia oportuna, el adecuado funcionamiento de las estructuras de control interno y de gestión de riesgos y, en su caso, detectar las posibles ineficiencias o incumplimientos del sistema de control que el Grupo establece a través de sus procesos. De esta forma, Auditoría Interna se configura como un área independiente de la gestión de la Compañía, que apoya a la Comisión de Auditoría y Control en sus competencias sobre el aseguramiento, gestión de riesgos y el sistema de control interno.

La función de Auditoría Interna se desarrolla de acuerdo con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, y a este respecto, dispone del Certificado de Calidad otorgado por el Instituto Internacional de Auditores Internos.

En relación con la supervisión del control interno sobre la información financiera (SCIIF), Telefónica, S.A. como sociedad cotizada en la Bolsa de Nueva York, está sujeta asimismo a los requerimientos normativos establecidos por los organismos reguladores norteamericanos que afectan a las sociedades cotizadas en dicho mercado. Entre dichos requerimientos, se encuentra la antes mencionada Ley Sarbanes-Oxley, de 2002, y en concreto, la Sección 404 de dicha ley, que establece la necesidad de evaluar anualmente la efectividad de los procedimientos y la estructura del control interno sobre la información financiera (SCIIF) por parte de las sociedades cotizadas en el mercado estadounidense. Para el cumplimiento de dicho requerimiento, y tal y como se expuso anteriormente, el Grupo Telefónica cuenta con un modelo de evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF), siendo el área de Auditoría Interna la encargada de realizar, con carácter anual, la evaluación de su efectividad.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en dicha ley y con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe "Internal Control - Integrated Framework 2013", el Auditor Externo emite su opinión

independiente sobre la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

Revisión de procesos y controles específicos

Sin perjuicio de que, en determinadas sociedades, se cumplimente el cuestionario de autoevaluación atendiendo a criterios de relevancia de su aportación a las magnitudes económico-financieras del Grupo y otros factores de riesgo considerados, se realiza una revisión directa de sus procesos y controles clave, aplicando la "Metodología de Evaluación ICFR-SOX del Grupo Telefónica", para lo que se dispone del "Modelo de Definición de Alcances" (que forma parte de dicha metodología de evaluación), que permite la identificación de los epígrafes financieros significativos, para su alcance en el contexto de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a nivel del Grupo Telefónica, en función de la metodología de evaluación mencionada, la cual, además, está de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe "Internal Control - Integrated Framework 2013".

Una vez identificados los epígrafes significativos en el alcance de la evaluación, en función de la materialidad consolidada calculada, la Metodología de Evaluación ICFR-SOX del Grupo Telefónica se aplica de la siguiente forma:

- Se identifican los procesos económico-financieros relevantes asociados a los epígrafes significativos, de manera que se alcance una cobertura razonable para la evaluación.
- También se identifican, los sistemas y herramientas de tecnología de la información ("TI") e infraestructuras tecnológicas asociados a dichos procesos en el alcance.
- Se identifican los riesgos significativos sobre el reporte financiero asociados a dichos procesos.
- Se ejecutan recorridos (o *walkthroughs*) de los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación.
- Se evalúan, aplicando las correspondientes pruebas de evaluación en función de los riesgos identificados, la efectividad del diseño y la operatividad de las actividades de control que previamente han sido calificadas como clave.
- En su caso, se comunican a la Comisión de Auditoría y Control aquellas deficiencias significativas y materiales, y la implementación de los correspondientes planes de acción, que son objeto de seguimiento periódico por la Comisión de Auditoría y Control.
- En caso de identificarse deficiencias de control y/u oportunidades de mejora durante los procedimientos de evaluación del SCIIF, éstas se comunican a la Dirección mediante las correspondientes conclusiones emitidas por Auditoría Interna, previo análisis de su impacto, tanto a nivel individual como agregado, en la evaluación del

sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) del Grupo Telefónica. A los efectos de dicha evaluación, se toman en consideración los controles compensatorios existentes, que mitigan los riesgos de las deficiencias identificadas que no hayan podido ser remediadas al cierre del ejercicio.

Revisión de los controles generales de tecnologías de la información

Los controles generales de tecnologías de la información ("ITGC") que soportan los procesos económico-financieros en el alcance de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) son evaluados al menos anualmente, considerando aspectos relativos fundamentalmente a normativas y directrices que se aplican a nivel global en el Grupo.

La revisión de los ITGC sobre los mencionados sistemas y herramientas de TI e infraestructuras tecnológicas tiene como objetivo evaluar la efectividad del diseño y la operatividad de los controles clave relativos a (i) la gestión de cambios a programas, que incluye la autorización de los cambios implementados en producción y soportados por sus correspondientes pruebas de usuario (UAT por sus siglas en inglés), asegurando una adecuada segregación de funciones y de entornos; como (ii) el acceso lógico, que comprende el control de credenciales y perfiles, así como la segregación de funciones y la monitorización de actividades críticas en los sistemas y herramientas de TI y en las infraestructuras tecnológicas que los soportan (bases de datos y sistemas operativos); y (iii) otros controles generales de TI que soportan la correcta operación de los sistemas y herramientas de TI (gestión de los cambios a infraestructuras, copias de respaldo, gestión de tareas programadas y su monitorización y gestión de incidencias).

Cuestionarios de Autoevaluación

Adicionalmente, las sociedades dependientes del Grupo reciben anualmente cuestionarios de autoevaluación de control interno, cuyas respuestas deben ser posteriormente certificadas por los responsables del control interno sobre la información financiera (SCIIF) en cada sociedad (Presidentes Ejecutivos o /y Directores de Finanzas). En estos cuestionarios se abordan aspectos de control interno sobre la información financiera (SCIIF) que se consideran requisitos mínimos para conseguir una seguridad razonable de la fiabilidad de la información financiera reportada. Las respuestas son auditadas por las unidades de Auditoría Interna correspondientes.

Planes de acción

En el caso de que se detecten deficiencias de control y/u oportunidades de mejora como resultado de la evaluación del SCIIF del Grupo Telefónica, en función del alcance establecido, los gestores responsables de los controles comunican los planes de acción comprometidos para la resolución de las deficiencias de control identificadas, así como los plazos previstos para su implantación, de la que realiza seguimiento periódico la Comisión de Auditoría y

Control. Estos planes de acción tendrán como objetivos fundamentales:

- Remediar las deficiencias del control identificadas en la evaluación anual del SCIIF, de forma que las actividades de control operen de forma efectiva.
- Priorizar la implantación de oportunidades de mejora en la eficiencia de los procesos; las cuales, se definen como tal, ya que no constituyen deficiencias de control interno.

Conclusión de la evaluación del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a 31 de diciembre de 2020

Auditoría Interna ha llevado a cabo la evaluación de la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) a 31 de diciembre de 2020. Para realizar esta evaluación, se consideraron las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe "*Internal Control - Integrated Framework 2013*". Con base en la evaluación realizada, se concluyó que, a 31 de diciembre de 2020, el SCIIF del Grupo Telefónica era efectivo conforme a lo establecido en dichas directrices.

Procedimiento de detección y gestión de debilidades

Como ya se ha indicado anteriormente, el área de Auditoría Interna tiene encomendado, entre otras funciones, el apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del funcionamiento del sistema de control interno para la información financiera (SCIIF).

La unidad de Auditoría Interna participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control e informa regularmente de las conclusiones de los trabajos realizados, así como de los planes de acción diseñados y comprometidos para su mitigación y del grado de implantación de estos. Esto incluye la comunicación de deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno que se hayan podido identificar en el proceso de evaluación del SCIIF, así como el seguimiento de la implementación de los planes de acción vinculados a las mismas.

Por otra parte, el Auditor Externo también participa en las reuniones de la Comisión de Auditoría y Control para explicar y aclarar, a requerimiento de la Comisión de Auditoría y Control, aspectos de sus informes de auditoría y del resto de los trabajos por él realizados, entre los que se encuentran los realizados para auditar la efectividad del control interno sobre el reporte financiero. El Auditor Externo está obligado a comunicar las deficiencias significativas y debilidades materiales de control interno identificadas, en su caso, en el desarrollo de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF). Para ello tiene en todo momento acceso directo a la Alta Dirección y al Presidente de la Comisión de Auditoría y Control. Asimismo, reporta independientemente a dicha Comisión los resultados de la fase preliminar y final de su auditoría del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF).

4.8.6. Informe del Auditor Externo

Tal y como se indicó anteriormente, el Grupo ha sometido a revisión, por parte del Auditor Externo, tanto la efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF) de acuerdo con las directrices establecidas por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* en su informe "Internal Control - Integrated Framework 2013", como la presente descripción del informe sobre el SCIIF del Grupo Telefónica, incluyéndose su informe a continuación.

4.9. Información adicional de Gobierno Corporativo

4.9.1. Anexo Estadístico Informe Anual de Gobierno Corporativo de las Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 1/2020, de 6 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 5/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de gobierno corporativo de las sociedades anónimas cotizadas).

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2020.

A. Estructura de la Propiedad

A.1 Complete el siguiente cuadro sobre el capital social de la sociedad:

Fecha de última modificación	Capital social (€)	Número de acciones	Número de derechos de voto
30/12/2020	5.526.431.062,00	5.526.431.062	5.526.431.062

Indique si existen distintas clases de acciones con diferentes derechos asociados:

No

A.2 Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, excluidos los consejeros:

Nombre o denominación social del accionista	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	4,94	0,02	0,00	0,00	4,96
CaixaBank, S.A.	4,70	0,00	0,00	0,00	4,70
BlackRock, Inc.	0,00	4,52	0,00	0,16	4,68

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	BBVA Seguros, S.A. de Seguros y Reaseguros	0,02	0,00	0,02
BlackRock, Inc.	Grupo BlackRock	4,52	0,16	4,68

A.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo de administración de la sociedad, que posean derechos de voto sobre acciones de la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros	
	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto		Directo	Indirecto
D. José María Álvarez-Pallete López	0,03 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,05 %	0,00 %	0,00 %
D. Isidro Fainé Casas	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. José María Abril Pérez	0,01 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiribar	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Ángel Vilá Boix	0,01 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Erskine	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D ^a Carmen García de Andrés	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D ^a María Luisa García Blanco	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Peter Löscher	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Ignacio Moreno Martínez	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco Javier de Paz Mancho	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	0,00 %	0,22 %	0,00 %	0,00 %	0,22 %	0,00 %	0,00 %

% total de derechos de voto en poder del Consejo de Administración

0,33%

Detalle de la participación indirecta:

Nombre o denominación social del consejero	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos financieros	% total de derechos de voto	% derechos de voto que pueden ser transmitidos a través de instrumentos financieros
D. José María Abril Pérez	Otros accionistas de la sociedad	0,01 %	0,00 %	0,01 %	0,00 %
D. José Javier Echenique Landiribar	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D ^a María Luisa García Blanco	Otros accionistas de la sociedad	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
D. Francisco José Riberas Mera	Otros accionistas de la sociedad	0,22 %	0,00 %	0,22 %	0,00 %

A.7 Indique si han sido comunicados a la sociedad pactos parasociales que la afecten según lo establecido en los artículos 530 y 531 de la Ley de Sociedades de Capital. En su caso, descríbalos brevemente y relacione los accionistas vinculados por el pacto:

Sí.

Intervinientes del pacto parasocial:

Telefónica, S.A.

Prosegur Global Alarmas Row, S.L./ Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

% de capital social afectado:

0,90%

Breve descripción del pacto:

El 28 de febrero de 2020, y en el marco de la operación por la que Telefónica de Contenidos, S.A. adquirió el 50% del capital social de Prosegur Alarmas España, S.L. a Prosegur Global Alarmas Row, S.L., se entregaron a esta última, como pago del precio de dicha operación, 49.545.262 acciones de Telefónica, S.A. (las "Acciones").

Ese mismo día, Telefónica, S.A., Prosegur Global Alarmas Row, S.L., como accionista, y Prosegur Compañía de Seguridad, S.A., como garante, firmaron un contrato por el que Prosegur Global Alarmas Row, S.L. se comprometió, entre otras obligaciones, a asumir ciertas restricciones sobre la transmisibilidad de las Acciones que le habían sido entregadas (el "Pacto Parasocial").

En concreto, el Pacto Parasocial restringe la libre transmisión de las Acciones durante un período de nueve meses a contar desde su firma y prevé una serie de pactos que regulan la transmisión de las Acciones transcurrido ese plazo inicial.

Dicho pacto fue comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como "Otra Información Relevante" en fecha 28 de febrero de 2020, incluyendo la transcripción de las cláusulas relevantes incluidas en el contrato relativas a las restricciones a la transmisibilidad y a la venta ordenada de las Acciones.

Con fecha 2 de diciembre de 2020, Prosegur Global Alarmas Row, S.L. transmitió a Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. (compañía del Grupo Prosegur) 39.545.262 Acciones. Como consecuencia de la transmisión y de lo dispuesto en la Cláusula 2.3 del Pacto Parasocial, Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. suscribió un acuerdo de adhesión al Pacto Parasocial, quedando obligada en su condición de garante y de accionista.

Indique si la sociedad conoce la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas. En su caso, descríbalas brevemente:

No

A.8 Indique si existe alguna persona física o jurídica que ejerza o pueda ejercer el control sobre la sociedad de acuerdo con el artículo 5 de la Ley del Mercado de Valores. En su caso, identifíquela:

No

A.9 Complete los siguientes cuadros sobre la autocartera de la sociedad:

A fecha de cierre del ejercicio:

Número de acciones directas	Número de acciones indirectas (*)	% total sobre capital social
98.231.380	-	1,78 %

(*) A través de:

--

A.11 Capital flotante estimado:

	%
Capital Flotante estimado	82,65

A.14 Indique si la sociedad ha emitido valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea

Sí

B. Junta General

B.4 Indique los datos de asistencia en las juntas generales celebradas en el ejercicio al que se refiere el presente informe y los de los dos ejercicios anteriores:

Fecha Junta General	% de presencia física	Datos de asistencia			Total
		% en representación	% voto a distancia		
			Voto electrónico	Otros	
08/06/2018	0,09%	52,80%	0,04%	0,49%	53,42%
De los que Capital Flotante:	0,03%	34,64%	0,04%	0,49%	35,20%
07/06/2019	0,12%	53,62%	0,02%	0,89%	54,65%
De los que Capital Flotante:	0,07%	32,33%	0,02%	0,89%	33,31%
12/06/2020	0,07%	52,52%	0,14%	1,81%	54,54%
De los que Capital Flotante:	0,01%	33,37%	0,14%	0,56%	34,08%

B. 5 Indique si en las juntas generales celebradas en el ejercicio ha habido algún punto del orden del día que no haya sido aprobado por los accionistas.

No

B.6 Indique si existe alguna restricción estatutaria que establezca un número mínimo de acciones necesarias para asistir a la junta general, o para votar a distancia:

Sí

Número de acciones necesarias para asistir a la junta general	300
---	-----

Número de acciones necesarias para votar a distancia	300
--	-----

C. Estructura de la Administración de la Sociedad

C.1 Consejo de administración

C.1.1 Número máximo y mínimo de consejeros previstos en los estatutos sociales y el número fijado por la junta general:

Número máximo de consejeros	20
Número mínimo de consejeros	5
Número de consejeros fijados por la junta	17

C.1.2 Complete el siguiente cuadro con los miembros del Consejo:

Nombre o denominación social del consejero	Representante	Categoría del consejero	Cargo en el Consejo	Fecha primer nombramiento	Fecha último nombramiento	Procedimiento de elección
D. José María Álvarez-Pallete López	—	Ejecutivo	Presidente	26/07/2006	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Isidro Fainé Casas	—	Dominical	Vicepresidente	26/01/1994	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José María Abril Pérez	—	Dominical	Vicepresidente	25/07/2007	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. José Javier Echenique Landiribar	—	Independiente	Vicepresidente	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ángel Vilá Boix	—	Ejecutivo	Consejero Delegado	26/07/2017	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Juan Ignacio Cirac Sasurain	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Erskine	—	Otro Externo	Consejero	25/01/2006	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Sabina Fluxà Thienemann	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Carmen García de Andrés	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a María Luisa García Blanco	—	Independiente	Consejero	25/04/2018	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Jordi Gual Solé	—	Dominical	Consejero	31/01/2018	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Peter Löscher	—	Independiente	Consejero	08/04/2016	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Ignacio Moreno Martínez	—	Dominical	Consejero	14/12/2011	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Verónica Pascual Boé	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco Javier de Paz Mancho	—	Otro Externo	Consejero	19/12/2007	08/06/2018	Acuerdo Junta General de Accionistas
D. Francisco José Riberas Mera	—	Independiente	Consejero	04/05/2017	09/06/2017	Acuerdo Junta General de Accionistas
D ^a Claudia Sender Ramírez	—	Independiente	Consejero	18/12/2019	12/06/2020	Acuerdo Junta General de Accionistas

Número total de Consejeros	17
----------------------------	----

Indique los ceses que, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, se hayan producido en el consejo de administración durante el período sujeto a información:

Nombre o denominación social del consejero	Categoría del consejero en el momento de cese	Fecha del último nombramiento	Fecha de baja	Comisiones especializadas de las que era miembro	Indique si el cese se ha producido antes del fin del mandato
—	—	—	—	—	—

C.1.3 Complete los siguientes cuadros sobre los miembros del consejo y su distinta categoría:

CONSEJEROS EJECUTIVOS

Nombre o denominación del consejero	Cargo en el organigrama de la sociedad	Perfil
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente Ejecutivo	Licenciado en Ciencias Económicas. International Management Programme (IPM) por IPADE Business School (Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa). Diploma de Estudios Avanzados (DEA) por la Cátedra de Economía Financiera y Contabilidad.
D. Ángel Vilá Boix	Consejero Delegado (C.O.O.)	Licenciado en Ingeniería Industrial. MBA de Columbia Business School.

Número total de consejeros ejecutivos	2
% sobre el total del consejo	11,76 %

CONSEJEROS EXTERNOS DOMINICALES

Nombre o denominación del consejero	Nombre o denominación del accionista significativo a quien representa o que ha propuesto su nombramiento	Perfil
D. José María Abril Pérez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económicas. Profesor en la Universidad de Deusto.
D. Ignacio Moreno Martínez	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Máster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD. Presidente de Metrovacesa, S.A., Consejero de Roadis Transportation Holding, S.L.U. y Consejero de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Senior Advisor de Apollo Investment Consulting Europe LTD para España.
D. Isidro Fainé Casas	CaixaBank, S.A.	Doctor en Ciencias Económicas. ISMP en Business Administration. Diplomado en Alta Dirección por el IESE. Académico Numerario de la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, y de la Real Academia Europea de Doctores. Presidente y miembro de la Comisión Ejecutiva del Patronato de la Fundación Bancaria Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona la "Caixa" y de Critería Caixa, S.A.U., Presidente de Caixa Capital Risc SGELC, S.A., Vicepresidente del Consejo de Administración de Inmo Critería Caixa, S.A.U. Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited. Presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA), del World Savings Bank Institute (WSBI) y Vicepresidente de European Savings Banks Group (ESBG). Presidente de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) y del Capítulo Español del Club de Roma. Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A.
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	Doctor en Economía. Catedrático de Economía de IESE Business School. Research Fellow del Center for Economic Policy Research (CEPR) de Londres. Presidente de CaixaBank, S.A. Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank, Presidente de FEDEA, Vicepresidente del Círculo de Economía y de la Fundación Cotec para la Innovación, y miembro de los Patronatos de Fundación CEDE, del Real Instituto Elcano y de Barcelona Mobile World Capital.

Número total de consejeros dominicales	4
% sobre el total del consejo	23,53 %

CONSEJEROS EXTERNOS INDEPENDIENTES

Nombre o denominación del consejero	Perfil
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Licenciado y Doctor en Física. Áreas de especialización en Óptica Cuántica, Computación y Comunicación Cuántica. Co-Director del Centro de Ciencias y Tecnologías Cuánticas de Múnich. Director de la División de Teoría de Max-Planck Institut für Quantenoptik y miembro de la sociedad Max-Planck.
D. José Javier Echenique Landiribar	Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales. Profesor de Técnicas Cuantitativas de Seguridad Social. Vicepresidente de Banco Sabadell, S.A., Consejero de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., Consejero de ACS Servicios, Comunicaciones y Energía, S.L., y Consejero del Grupo Empresarial ENCE, S.A. Patrono de la Fundación Novia Salcedo, Consejero Asesor de la Deusto Business School, miembro del Círculo de Empresarios Vascos, y del McKinsey Advisory Council.
Dª Sabina Fluxà Thienemann	Licenciada en Administración y Dirección de Empresas. MBA por ESADE. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE. Vicepresidenta y CEO del Grupo Iberostar. Miembro de la Junta Directiva del IEF, miembro del Consejo Asesor Regional del BBVA, miembro del Consejo Rector de APD Illes Balears. Patrona de Fundación Iberostar.
Dª Carmen García de Andrés	Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidenta de Fundación Tomillo. Miembro del Patronato de Fundación Youth Business Spain. Vocal de la Junta Directiva de la Asociación Española de Fundaciones (AEF), siendo actualmente su Tesorera. Miembro del Patronato de la Fundación Secretariado Gitano, de la Fundación Xavier de Salas, así como miembro del Consejo de la iniciativa colectiva Juntos por el Empleo de los más desfavorecidos. CoFundadora y Patrona de la Fundación Aprendiendo a Ser.
Dª María Luisa García Blanco	Licenciada en Derecho. Abogado del Estado (en excedencia). Socia Fundadora del despacho Salama García Blanco.
D. Peter Löscher	Licenciado en Economía y en Administración de Empresas. MBA en la Universidad de Economía de Viena. Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard. Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái). Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan. Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava. Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG, miembro del Consejo de Supervisión de Philips, Consejero de Thyssen-Bornemisza Group AG, y miembro no-ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC, Qatar.
Dª Verónica Pascual Boé	Licenciada en Ingeniería Aeronáutica. Máster en Administración de Empresas (MBA). Executive Master in Positive Leadership and Strategy (EXMPLS) en el IE Business School. Diversos estudios de postgrado en INSEAD, Standford, y Harvard Business School. CEO de ASTI Mobile Robotics Group. Presidenta de la Fundación Asti Tecnología y Talento. Consejera de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM).
D. Francisco José Riberas Mera	Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales. Presidente Ejecutivo de Gestamp Automoción, S.A. Miembro del Consejo de Administración de CIE Automative, S.A. y de General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM). Forma parte de los órganos de administración de otras sociedades del Grupo Gestamp y de sociedades del holding familiar Acek, entre las que se incluyen sociedades de los Grupos Gonvarri, Acek Energías Renovables, Inmobiliaria Acek y Sideaccedero. Presidente de la Fundación Endeavor en España.
Dª Claudia Sender Ramírez	Licenciada en Ingeniería Química. Máster en Administración de Empresas (MBA) en Harvard Business School. Consejera de LafargeHolcim Ltd, Consejera de Gerdau, S.A., y Consejera de Yduqs University. Consejera de la ONG Amigos do Bem.

Número total de consejeros independientes	9
% total del consejo	52,94 %

Indique si algún Consejero calificado como independiente percibe de la sociedad, o de su mismo grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de Consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la sociedad o con cualquier sociedad de su grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, Consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación.

--

En su caso, se incluirá una declaración motivada del consejo sobre las razones por las que considera que dicho consejero puede desempeñar sus funciones en calidad de consejero independiente.

--

OTROS CONSEJEROS EXTERNOS

Se identificará a los otros consejeros externos y se detallarán los motivos por los que no se puedan considerar dominicales o independientes y sus vínculos, ya sea con la sociedad, sus directivos, o sus accionistas:

Nombre o denominación social del consejero	Motivos	Sociedad, directivo o accionista con el que mantiene el vínculo	Perfil
D. Peter Erskine	D. Peter Erskine fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2006, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodécimos de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero "Otro Externo".	Telefónica, S.A.	Licenciado en Psicología. Doctor Honoris causa por University of Reading. Hasta diciembre de 2007 fue Consejero y Chief Executive Officer de Telefónica Europe Plc, fecha en la que fue nombrado Consejero no ejecutivo. Desde 2009 hasta diciembre de 2015 fue Presidente de Ladbrokes, Plc. Presidente de la Organización benéfica Brainstorm.
D. Francisco Javier de Paz Mancho	D. Francisco Javier de Paz Mancho fue designado Consejero de Telefónica, S.A. en el año 2007, por lo que, conforme a lo establecido en el artículo 529 duodécimos de la Ley de Sociedades de Capital ("no podrán ser considerados en ningún caso como Consejeros Independientes quienes se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones: (...) Quienes hayan sido Consejeros durante un período continuado superior a 12 años"), y habiendo transcurrido 12 años desde su nombramiento, fue recalificado de Consejero Independiente a Consejero "Otro Externo".	Telefónica, S.A.	Diplomado en Información y Publicidad. Estudios de Derecho. Programa de Alta Dirección de Empresas del IESE (Universidad de Navarra). Ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA. Desde 2016 hasta julio de 2020 ha sido miembro del Consejo de Administración de Telefónica Móviles México, S.A. Desde 2014 hasta 2016 ha sido Presidente de Telefónica Gestión de Servicios Compartidos.

Número total de otros consejeros externos	2
% total del consejo	11,76 %

Indique las variaciones que, en su caso, se hayan producido durante el período en la categoría de cada consejero:

Nombre o denominación social del consejero	Fecha del cambio	Categoría anterior	Categoría actual
—	—	—	—

C.1.4 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de Consejeras al cierre de los últimos 4 ejercicios, así como la categoría de tales Consejeras:

	Número de Consejeras				% sobre el total de Consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018	Ejercicio 2017
Ejecutivas	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dominicales	0	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Independientes	5	5	3	2	55,56%	55,56%	33,33%	22,22%
Otras Externas	0	0	0	1	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Total:	5	5	3	3	29,41%	29,41%	17,65%	18,75%

C.1.11 Detalle, en su caso, los consejeros o representantes de consejeros personas jurídicas de su sociedad que sean miembros del consejo de administración o representantes de consejeros personas jurídicas de otras entidades cotizadas en mercados regulados distintas de su grupo, que hayan sido comunicadas a la sociedad:

Nombre o denominación social del consejero	Denominación social de la entidad cotizada	Cargo
D. José Javier Echenique Landiribar	Banco Sabadell, S.A.	Vicepresidente
	ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A.	Consejero
	Ence, Energía y Celulosa, S.A.	Consejero
D. Jordi Gual Solé	CaixaBank, S.A.	Presidente
	Erste Group Bank, AG	Consejero
D. Peter Löscher	Sulzer AG	Presidente
	Koninklijke Philips N.V. (Philips)	Consejero
D. Ignacio Moreno Martínez	Metrovacesa, S.A.	Presidente
	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
D ^a Verónica Pascual Boé	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
D. Francisco José Riberas Mera	Gestamp Automoción, S.A.	Presidente
	CIE Automotive, S.A.	Consejero
	General de Alquiler de Maquinaria, S.A. (GAM)	Consejero
D ^a Claudia Sender Ramírez	LafargeHolcim Ltd.	Consejero
	Gerdau, S.A.	Consejero
	Yduqs University	Consejero

C.1.12 Indique y, en su caso explique, si la sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, identificando en su caso donde se regula:

Sí.

C.1.13 Indique los importes de los conceptos relativos a la remuneración global del consejo de administración siguientes:

Remuneración devengada en el ejercicio a favor del consejo de administración (miles de euros)	12.613
Importe de los derechos acumulados por los consejeros actuales en materia de pensiones (miles de euros)	18.348
Importe de los derechos acumulados por los consejeros antiguos en materia de pensiones (miles de euros)	1.041

C.1.14 Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio:

Nombre o denominación social	Cargo/s
D. Pablo de Carvajal González	Secretario General y del Consejo y Director Global de Regulación
D ^a Laura Abasolo García de Baquedano	Directora General de Finanzas y Control y Desarrollo Corporativo
D. Juan Francisco Gallego Arrechea	Director de Auditoría Interna Corporativa
D. Eduardo Navarro de Carvalho	Director de Estrategia y Asuntos Corporativos

Número de mujeres en la alta dirección	1
Porcentaje sobre el total de miembros de la alta dirección	25 %

Remuneración total alta dirección (en miles de euros)	7.053
---	-------

C.1.15 Indique si se ha producido durante el ejercicio alguna modificación en el reglamento del consejo:

Si

C.1.21 Explique si existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado presidente del consejo de administración.

Sí

C.1.23 Indique si los estatutos o el reglamento del consejo establecen un mandato limitado u otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para los consejeros independientes, distinto al establecido en la normativa:

No

C.1.25 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio. Asimismo señale, en su caso, las veces que se ha reunido el consejo sin la asistencia de su presidente. En el cómputo se considerarán asistencias las representaciones realizadas con instrucciones específicas.

Número de reuniones del consejo	13
Número de reuniones del consejo sin la asistencia del presidente	—

Indíquese el número de reuniones mantenidas por el consejero coordinador con el resto de consejeros, sin asistencia ni representación de ningún consejero ejecutivo:

Número de reuniones	2
---------------------	---

Indique el número de reuniones que han mantenido en el ejercicio las distintas comisiones del consejo:

Número de reuniones de la Comisión Delegada	13
Número de reuniones de la Comisión de Auditoría y Control	14
Número de reuniones de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	12
Número de reuniones de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad	10
Número de reuniones de la Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	11
Número de reuniones de la Comisión de Estrategia e Innovación	9

C.1.26 Indique el número de reuniones que ha mantenido el consejo de administración durante el ejercicio y los datos sobre asistencia de sus miembros:

Número de reuniones con la asistencia presencial de al menos el 80% de los consejeros	13
% de asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio	98,19 %
Número de reuniones con la asistencia presencial, o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros	13
% de votos emitidos con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio	100 %

C. 1.27 Indique si están previamente certificadas las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al consejo para su formulación:

No

Identifique, en su caso, a la/s persona/s que ha/han certificado las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad, para su formulación por el consejo:

—

C.1.29 ¿El Secretario del Consejo tiene la condición de Consejero?

No

Si el Secretario no tiene la condición de Consejero complete el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del Secretario	Representante
D. Pablo de Carvajal González	—

C.1.31 Indique si durante el ejercicio la Sociedad ha cambiado de auditor externo. En su caso identifique al auditor entrante y saliente:

No

En el caso de que hubieran existido desacuerdos con el auditor saliente, explique el contenido de los mismos:

No

C.1.32 Indique si la firma de auditoría realiza otros trabajos para la sociedad y/o su grupo distintos de los de auditoría y en ese caso declare el importe de los honorarios recibidos por dichos trabajos y el porcentaje que el importe anterior supone sobre los honorarios facturados por trabajos de auditoría a la sociedad y/o su grupo:

No

C.1.33 Indique si el informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior presenta salvedades. En su caso, indique las razones dadas a los accionistas en la Junta General por el presidente de la comisión de auditoría para explicar el contenido y alcance de dichas salvedades.

No

C.1.34 Indique el número de ejercicios que la firma actual de auditoría lleva de forma ininterrumpida realizando la auditoría de las cuentas anuales individuales y/o consolidadas de la sociedad. Asimismo, indique el porcentaje que representa el número de ejercicios auditados por la actual firma de auditoría sobre el número total de ejercicios en los que las cuentas anuales han sido auditadas:

	Individuales	Consolidadas
Número de ejercicios ininterrumpidos	4	4
Nº de ejercicios auditados por la firma actual de auditoría / Nº de ejercicios que la sociedad o su grupo han sido auditados (en %)	10,53	13,33

C.1.35 Indique y, en su caso detalle, si existe un procedimiento para que los consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente:

Sí

Detalle el procedimiento

La Compañía adopta las medidas necesarias para que los Consejeros dispongan, siempre que sea posible, con antelación suficiente de la información precisa, específicamente elaborada y orientada para preparar las sesiones del Consejo y de sus Comisiones, sin excusar en ningún caso su cumplimiento basándose en la importancia o naturaleza reservada de la información -salvo en circunstancias absolutamente excepcionales-.

En este sentido, y de acuerdo con lo establecido en los artículos 18 y 20 del Reglamento del Consejo de Administración, el Consejo de Administración y sus Comisiones elaboran un calendario de las sesiones ordinarias a celebrar durante el año. Dicho calendario puede ser modificado por acuerdo del propio Consejo o de la Comisión correspondiente, o por decisión de su Presidente, en cuyo caso la modificación deberá ponerse en conocimiento de los Consejeros a la mayor brevedad. De igual manera, el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Control y el Reglamento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno detallan el régimen de funcionamiento de estas Comisiones.

Asimismo, el Consejo y sus Comisiones cuentan con un Plan de Actuaciones en el que se detallan y periodifican las actividades a desarrollar, para cada ejercicio, conforme a las competencias y funciones que tienen asignadas.

Igualmente, todas las reuniones del Consejo y de las Comisiones cuentan con un Orden del Día preestablecido, que es comunicado con una antelación de, al menos, tres días a la fecha prevista para su celebración, junto con la convocatoria de la sesión. En el Orden del Día de cada sesión se indican con claridad aquellos puntos sobre los que el Consejo de Administración, o la Comisión Delegada, debe adoptar una decisión o acuerdo.

Con el mismo objetivo, con carácter general, se pone a disposición de los Consejeros, con antelación suficiente, la documentación relacionada con el Orden del Día de las reuniones. En relación con ello, y conforme a lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente del Consejo de Administración organiza los debates procurando y promoviendo la participación activa de todos los Consejeros en las deliberaciones, salvaguardando su libre toma de posición. Asimismo, y asistido por el Secretario, vela por que los Consejeros reciban con carácter previo la información suficiente para deliberar sobre los puntos del Orden del Día. Además, se asegura de que se dedique suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas y estimula el debate durante las sesiones, salvaguardando la libre toma de posición de los Consejeros.

Para facilitar toda la información y aclaraciones necesarias en relación con algunos de los asuntos tratados, asisten a la práctica totalidad de las reuniones del Consejo y de sus Comisiones los principales directivos del Grupo, para la exposición de asuntos de su competencia.

Además de ello, y con carácter general, el Reglamento del Consejo (artículo 27) establece de forma expresa que los Consejeros se hallan investidos de las más amplias facultades para obtener información sobre cualquier aspecto de la Compañía, para examinar sus libros, registros, documentos y demás antecedentes de las operaciones sociales. El ejercicio de este derecho de información se canaliza a través del Presidente o del Secretario del Consejo de Administración, quienes atienden las solicitudes de los Consejeros facilitándoles directamente la información u ofreciéndoles los interlocutores apropiados en el nivel de la organización que proceda.

C.1.39 Identifique de forma individualizada, cuando se refiera consejeros, y de forma agregada en el resto de casos e indique, de forma detallada, los acuerdos entre la sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados que dispongan indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje, cuando éstos dimitan o sean despedidos de forma improcedente o si la relación contractual llega a su fin con motivo de una oferta pública de adquisición u otro tipo de operaciones.

Número de beneficiarios 27

Tipo de beneficiario

Consejeros Ejecutivos, Altos Directivos y otros Empleados

Descripción del Acuerdo: Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

En cuanto a los miembros de la Alta Dirección de la Compañía, éstos tienen reconocido contractualmente, con carácter general, el derecho a percibir la compensación económica que se indica a continuación en caso de extinción de la relación por causa imputable a la Compañía, y en algún caso también por acaecimiento de circunstancias objetivas, como pudiera ser el cambio de control de la Compañía. Por el contrario, si la extinción de la relación tiene lugar por incumplimiento imputable al Directivo, éste no tendrá derecho a compensación alguna. Sin embargo, es necesario indicar que, en determinados casos, la indemnización que tiene derecho a percibir el miembro de la Alta Dirección, según su contrato, no responde a estos criterios generales sino a circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó dicho contrato. La compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, consiste, como máximo, en tres anualidades y una más según la antigüedad en la Compañía. La anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Por otra parte, y en lo que respecta a los contratos laborales que ligan a los empleados con la Compañía bajo una relación laboral común, éstos no contienen cláusula de indemnización por extinción de la relación laboral, por lo que el trabajador tendrá derecho a la indemnización que, en su caso, le corresponda en aplicación de la normativa laboral. Sin perjuicio de lo anterior, determinados empleados de la Compañía, en función de sus niveles y antigüedad, y dependiendo de las circunstancias personales, profesionales y del tiempo en que se firmó el contrato, tienen reconocido contractualmente, en algunos casos, el derecho a percibir una compensación, en los mismos supuestos que la referida en el párrafo anterior, consistente, con carácter general, en

una anualidad y media. Esta anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si más allá de en los supuestos previstos por la normativa estos contratos han de ser comunicados y/o aprobados por los órganos de la sociedad o de su grupo. En caso positivo, especifique los procedimientos, supuestos previstos y la naturaleza de los órganos responsables de su aprobación o de realizar la comunicación.

	Consejo de Administración	Junta General
Órgano que autoriza las cláusulas	-	-
¿Se informa a la Junta General sobre las cláusulas?		No

C.2 Comisiones del Consejo de Administración

C.2.1 Detalle todas las comisiones del Consejo de Administración, sus miembros y la proporción de consejeros ejecutivos, dominicales, independientes y otros externos que las integran:

COMISIÓN DELEGADA

Nombre	Cargo	Categoría
D. José María Álvarez-Pallete López	Presidente	Ejecutivo
D. Isidro Fainé Casas	Vicepresidente	Dominical
D. José María Abril Pérez	Vicepresidente	Dominical
D. José Javier Echenique Landiribar	Vicepresidente	Independiente
D. Ángel Vilá Boix	Vocal	Ejecutivo
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	28,57%
% de consejeros dominicales	28,57%
% de consejeros independientes	14,29%
% de otros externos	28,57%

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Löscher	Presidente	Independiente
D. José Javier Echenique Landiribar	Vocal	Independiente
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	25,00%
% de consejeros independientes	75,00%
% de otros externos	0,00%

Identifique a los Consejeros miembros de la comisión de auditoría que hayan sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o en ambas e informe sobre la fecha de nombramiento del Presidente de esta comisión en el cargo.

Nombres de los consejeros con experiencia

D. Peter Löscher
D. José Javier Echenique Landiribar
D ^a Carmen García de Andrés
D. Ignacio Moreno Martínez

Fecha de nombramiento del presidente en el cargo

19/02/2020

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS, RETRIBUCIONES Y BUEN GOBIERNO

Nombre	Cargo	Categoría
D. José Javier Echenique Landiribar	Presidente	Independiente
D. Peter Erskine	Vocal	Otro Externo
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	0,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	40,00%

COMISIÓN DE REGULACIÓN Y ASUNTOS INSTITUCIONALES

Nombre	Cargo	Categoría
D. Ignacio Moreno Martínez	Presidente	Dominical
D ^a María Luisa García Blanco	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Vocal	Otro Externo

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	50,00%
% de consejeros independientes	25,00%
% de otros externos	25,00%

COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD

Nombre	Cargo	Tipología
D. Francisco Javier de Paz Mancho	Presidente	Otro Externo
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
D ^a Carmen García de Andrés	Vocal	Independiente
D. Ignacio Moreno Martínez	Vocal	Dominical
D ^a Claudia Sender Ramírez	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	20,00%
% de consejeros independientes	60,00%
% de otros externos	20,00%

COMISIÓN DE ESTRATEGIA E INNOVACIÓN

Nombre	Cargo	Categoría
D. Peter Erskine	Presidente	Otro Externo
D. José María Abril Pérez	Vocal	Dominical
D. Juan Ignacio Cirac Sasturain	Vocal	Independiente
D. Jordi Gual Solé	Vocal	Dominical
D. Peter Löscher	Vocal	Independiente
D ^a Verónica Pascual Boé	Vocal	Independiente

% de consejeros ejecutivos	0,00%
% de consejeros dominicales	33,33%
% de consejeros independientes	50,00%
% de otros externos	16,67%

C.2.2 Complete el siguiente cuadro con la información relativa al número de consejeras que integran las comisiones del consejo de administración al cierre de los últimos cuatro ejercicios:

	Número de Consejeras			
	Ejercicio 2020 Número %	Ejercicio 2019 Número %	Ejercicio 2018 Número %	Ejercicio 2017 Número %
Comisión Delegada	0	0	0	0
Comisión de Auditoría y Control	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)
Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno	1 (20,00%)	2 (40,00%)	1 (20,00%)	1 (20,00%)
Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (25,00%)	1 (33,33%)
Comisión de Sostenibilidad y Calidad	2 (40,00%)	2 (50,00%)	2 (50,00%)	2 (66,67%)
Comisión de Estrategia e Innovación	1 (16,67%)	1 (16,67%)	0	1 (20,00%)

D. Operaciones vinculadas y Operaciones intragrupo

D.2 Detalle aquellas operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo, y los accionistas significativos de la Sociedad:

Nombre o denominación social del accionista significativo	Nombre o denominación social de la sociedad o entidad de su grupo	Naturaleza de la relación	Tipo de la operación	Importe (miles de euros)
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses abonados	5.936
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Recepción de servicios	681
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Otras	7.167
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	289.531
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Garantías y avales	290
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: Otros	293.580
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos	124.899
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses Cargados	1.551
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses Abonados	9.384
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Recepción de servicios	5.000
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses cargados	18.432
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de gestión	188
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Prestación de servicios	20.985
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Ventas de bienes terminados o no	10.419
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Otras	3.726
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	28.659
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Garantías y avales	148.115
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compromisos por opciones de compra	221
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Remuneraciones	3.317
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses abonados	241
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Recepción de servicios	1.585
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	10.060
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Garantías y avales	8.200
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Acuerdos de financiación: otros	273.312
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Dividendos y otros beneficios distribuidos	126.057
CaixaBank, S.A.	Telefónica, S.A.	Contractual	Intereses cargados	149
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses abonados	2.609
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Recepción de servicios	13.489
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Prestación de servicios	52.953
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Venta de bienes terminados o no	51.990
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Contratos de arrendamiento financiero	1.764
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Garantías y avales	81.069
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compromisos por opciones de compra	104.236
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Otras	477.011
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compras de bienes terminados o no	60.461
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Acuerdos de financiación: préstamos	15.000
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Intereses cargados	4
CaixaBank, S.A.	Resto Grupo Telefónica	Contractual	Compras de Inmovilizado Material	1.486

D.3 Detalle las operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia realizadas entre la Sociedad o entidades de su grupo, y los administradores o directivos de la Sociedad:

D.4 Informe de las operaciones significativas realizadas por la sociedad con otras entidades pertenecientes al mismo grupo, siempre y cuando no se eliminen en el proceso de elaboración de estados financieros consolidados y no formen parte del tráfico habitual de la sociedad en cuanto a su objeto y condiciones.

En todo caso, se informará de cualquier operación intragrupo realizada con entidades establecidas en países o territorios que tengan la consideración de paraíso fiscal:

D.5 Detalle las operaciones significativas realizadas entre la sociedad o entidades de su grupo y otras partes vinculadas que no hayan sido informadas en los epígrafes anteriores.

Denominación social de la parte vinculada	Breve descripción de la operación	Importe (Miles de euros)
Grupo Global Dominion Access	Conforme se recoge en la Nota 11 ("Partes Vinculadas") de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2020, determinadas sociedades del Grupo Telefónica, principalmente filiales de España, realizaron con el Grupo Global Dominion Access, entidad vinculada al Consejero D. Francisco José Riberas Mera, en el ejercicio 2020, operaciones derivadas del tráfico o negocio ordinario del Grupo, por importe de 11 millones de euros.	11.000
ASTI Mobile Robotics, S.A.	Asimismo, y conforme se recoge en la Nota 11 ("Partes Vinculadas") de las Cuentas Anuales Consolidadas de Telefónica, S.A. correspondientes al ejercicio 2020, el 25 de septiembre de 2020, Telefónica Digital España, S.L.U. y ASTI Mobile Robotics, S.A., entidad vinculada a la Consejera D ^a . Verónica Pascual Boé, en el ejercicio 2020 suscribieron un Acuerdo Marco, cuyo objeto es el establecimiento de las condiciones comerciales, económicas y jurídicas que aplicarán a aquellas Operadoras del Grupo Telefónica que puedan estar interesadas en la adquisición de Automated Guided Vehicles (AGVs), así como de otros servicios complementarios fabricados y comercializados por ASTI. Durante 2020 no se han materializado operaciones comerciales entre las partes que hayan generado importes económicos.	0

D.7 ¿Cotiza más de una sociedad del Grupo en España?

No

G. Grado de seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

Indique el grado de seguimiento de la sociedad respecto de las recomendaciones del Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

En el caso de que alguna recomendación no se siga o se siga parcialmente, se deberá incluir una explicación detallada de sus motivos de manera que los accionistas, los inversores y el mercado en general, cuenten con información suficiente para valorar el proceder de la sociedad. No serán aceptables explicaciones de carácter general.

1. Que los estatutos de las sociedades cotizadas no limiten el número máximo de votos que pueda emitir un mismo accionista, ni contengan otras restricciones que dificulten la toma de control de la sociedad mediante la adquisición de sus acciones en el mercado.

Explique

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de los Estatutos Sociales de la Compañía, ningún accionista podrá ejercitar un número de votos superior al 10% del total capital social con derecho a voto existente en cada momento, con independencia del número de acciones de que sea titular; todo ello con sometimiento pleno a lo dispuesto en la ley con carácter imperativo. En la determinación del número máximo de votos que pueda emitir cada accionista se computarán únicamente las acciones de que sea titular el accionista de que se trate, no incluyéndose las que correspondan a otros titulares que hubieran delegado en aquél su representación, sin perjuicio de aplicar asimismo individualmente a cada uno de los accionistas representados el mismo límite porcentual del 10%.

La limitación establecida en el párrafo anterior será también de aplicación al número de votos que, como máximo, podrán emitir -sea conjuntamente, sea por separado- dos o más sociedades accionistas pertenecientes a un mismo grupo de entidades, así como al número de votos que, como máximo, pueda emitir una persona física o jurídica accionista y la entidad o entidades, también accionistas, que aquella controle directa o indirectamente.

Asimismo, el artículo 30 de los Estatutos establece que para ser designado Consejero se precisará ser titular, con una antelación superior a tres años, de un número de acciones de la propia Sociedad que representen, al menos, un valor nominal de 3.000 euros, las cuales no podrá transferir durante el ejercicio de su cargo. Estos requisitos no serán exigibles a las personas que en el momento de su nombramiento se hallen vinculadas a la Sociedad por una relación laboral o profesional, ni cuando el Consejo de Administración acuerde su dispensa con el voto a favor de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros.

Por otro lado, el artículo 31 de los Estatutos dispone que, para que un Consejero pueda ser designado Presidente,

Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada, será necesario que haya formado parte del Consejo de Administración durante, al menos, los tres años anteriores a su designación. No obstante, no será necesaria la mencionada antigüedad cuando la designación se lleve a cabo con el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de los miembros del Consejo de Administración.

El mantenimiento en los Estatutos Sociales del número máximo de votos que puede emitir un mismo accionista o accionistas pertenecientes a un mismo grupo (artículo 26 de los Estatutos Sociales) se justifica por ser una medida que tiene por finalidad la búsqueda de un adecuado equilibrio y protección de la posición de los accionistas minoritarios, evitando una eventual concentración del voto en un número reducido de accionistas, lo que podría afectar a la persecución del interés social o interés de todos los accionistas como guía de actuación de la Junta General. Telefónica considera que esta medida no constituye un mecanismo de bloqueo de las ofertas públicas de adquisición sino más bien una garantía de que la adquisición del control necesitará un consenso suficiente entre todos los accionistas puesto que, como es natural y enseña la experiencia, los potenciales oferentes pueden condicionar su oferta al levantamiento del blindaje.

Por lo demás, en relación con ello, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 527 de la Ley de Sociedades de Capital, en las sociedades anónimas cotizadas las cláusulas estatutarias que, directa o indirectamente, fijen con carácter general el número máximo de votos que pueden emitir un mismo accionista, las sociedades pertenecientes a un mismo grupo o quienes actúen de forma concertada con los anteriores, quedarán sin efecto cuando tras una oferta pública de adquisición, el oferente haya alcanzado un porcentaje igual o superior al 70% del capital que confiera derechos de voto, salvo que dicho oferente no estuviera sujeto a medidas de neutralización equivalentes o no las hubiera adoptado.

Por su parte, los requisitos especiales exigibles para ser designado Consejero (artículo 30 de los Estatutos Sociales) o Presidente, Vicepresidente, Consejero Delegado o miembro de la Comisión Delegada (artículo 31 de los Estatutos Sociales) se justifican por la voluntad de que el acceso al órgano de administración y, dentro del mismo, a los cargos de mayor relevancia, esté reservado a personas que hayan demostrado un compromiso con la Sociedad y, además, cuenten con la debida experiencia como miembros del Consejo, de tal forma que se asegure una continuidad en el modelo de gestión del Grupo Telefónica en interés de todos sus accionistas y stakeholders. En todo caso, estos requisitos especiales podrán ser excepcionados cuando se cuente con un amplio consenso de los miembros del Consejo de Administración, como lo es el voto favorable de, al menos, el 85 por 100 de sus miembros establecido por los referidos artículos de los Estatutos Sociales.

2. Que, cuando la sociedad cotizada esté controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no, y tenga, directamente o a través de sus filiales, relaciones de negocio con dicha entidad o alguna de sus filiales (distintas de las de la sociedad cotizada) o desarrolle actividades relacionadas con las de cualquiera de ellas informe públicamente con precisión acerca de:

- a) Las respectivas áreas de actividad y eventuales relaciones de negocio entre, por un lado, la sociedad cotizada o sus filiales y, por otro, la sociedad matriz o sus filiales.
- b) Los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de intereses que puedan presentarse.

No aplicable

3. Que durante la celebración de la junta general ordinaria, como complemento de la difusión por escrito del informe anual de gobierno corporativo, el presidente del consejo de administración informe verbalmente a los accionistas, con suficiente detalle, de los aspectos más relevantes del gobierno corporativo de la sociedad y, en particular:

- a) De los cambios acaecidos desde la anterior junta general ordinaria.
- b) De los motivos concretos por los que la compañía no sigue alguna de las recomendaciones del Código de Gobierno Corporativo y, si existieran, de las reglas alternativas que aplique en esa materia.

Cumple

4. Que la sociedad defina y promueva una política relativa a la comunicación y contactos con accionistas e inversores institucionales en el marco de su implicación en la sociedad, así como con los asesores de voto que sea plenamente respetuosa con las normas contra el abuso de mercado y dé un trato semejante a los accionistas que se encuentren en la misma posición. Y que la sociedad haga pública dicha política a través de su página web, incluyendo información relativa a la forma en que la misma se ha puesto en práctica e identificando a los interlocutores o responsables de llevarla a cabo.

Y que, sin perjuicio de las obligaciones legales de difusión de información privilegiada y otro tipo de información regulada, la sociedad cuente también con una política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales que considere adecuados (medios de comunicación, redes sociales u otras vías) que contribuya a maximizar la difusión y la calidad de la información a disposición del mercado, de los inversores y demás grupos de interés.

Cumple

5. Que el consejo de administración no eleve a la junta general una propuesta de delegación de facultades, para emitir acciones o valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20% del capital en el momento de la delegación.

Y que cuando el consejo de administración apruebe cualquier emisión de acciones o de valores convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, la sociedad publique inmediatamente en su página web los informes sobre dicha exclusión a los que hace referencia la legislación mercantil.

Cumple

6. Que las sociedades cotizadas que elaboren los informes que se citan a continuación, ya sea de forma preceptiva o voluntaria, los publiquen en su página web con antelación suficiente a la celebración de la junta general ordinaria, aunque su difusión no sea obligatoria:

- a) Informe sobre la independencia del auditor.
- b) Informes de funcionamiento de las comisiones de auditoría y de nombramientos y retribuciones.
- c) Informe de la comisión de auditoría sobre operaciones vinculadas.

Cumple

7. Que la sociedad transmita en directo, a través de su página web, la celebración de las juntas generales de accionistas.

Y que la sociedad cuente con mecanismos que permitan la delegación y el ejercicio del voto por medios telemáticos e incluso, tratándose de sociedades de elevada capitalización y en la medida en que resulte proporcionado, la asistencia y participación activa en la Junta General.

Cumple

8. Que la comisión de auditoría vele por que las cuentas anuales que el consejo de administración presente a la junta general de accionistas se elaboren de conformidad con la normativa contable. Y que en aquellos supuestos en que el auditor de cuentas haya incluido en su informe de auditoría alguna salvedad, el presidente de la comisión de auditoría explique con claridad en la junta general el parecer de la comisión de auditoría sobre su contenido y alcance, poniéndose a disposición de los accionistas en el momento de la publicación de la convocatoria de la junta, junto con el resto de propuestas e informes del consejo, un resumen de dicho parecer.

Cumple

9. Que la sociedad haga públicos en su página web, de manera permanente, los requisitos y procedimientos que aceptará para acreditar la titularidad de acciones, el derecho de asistencia a la junta general de accionistas y el ejercicio o delegación del derecho de voto.

Y que tales requisitos y procedimientos favorezcan la asistencia y el ejercicio de sus derechos a los accionistas y se apliquen de forma no discriminatoria.

Cumple

10. Que cuando algún accionista legitimado haya ejercitado, con anterioridad a la celebración de la junta general de accionistas, el derecho a completar el orden del día o a presentar nuevas propuestas de acuerdo, la sociedad:

- a) Difunda de inmediato tales puntos complementarios y nuevas propuestas de acuerdo.
- b) Haga público el modelo de tarjeta de asistencia o formulario de delegación de voto o voto a distancia con las modificaciones precisas para que puedan votarse los nuevos puntos del orden del día y propuestas alternativas de acuerdo en los mismos términos que los propuestos por el Consejo de Administración.
- c) Someta todos esos puntos o propuestas alternativas a votación y les aplique las mismas reglas de voto que a las formuladas por el consejo de administración, incluidas, en particular, las presunciones o deducciones sobre el sentido del voto.
- d) Con posterioridad a la junta general de accionistas, comunique el desglose del voto sobre tales puntos complementarios o propuestas alternativas.

No aplicable

11. Que, en el caso de que la sociedad tenga previsto pagar primas de asistencia a la junta general de accionistas, establezca, con anterioridad, una política general sobre tales primas y que dicha política sea estable.

No aplicable

12. Que el consejo de administración desempeñe sus funciones con unidad de propósito e independencia de criterio, dispense el mismo trato a todos los accionistas que se hallen en la misma posición y se

guíe por el interés social, entendido como la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo, que promueva su continuidad y la maximización del valor económico de la empresa.

Y que en la búsqueda del interés social, además del respeto de las leyes y reglamentos y de un comportamiento basado en la buena fe, la ética y el respeto a los usos y a las buenas prácticas comúnmente aceptadas, procure conciliar el propio interés social con, según corresponda, los legítimos intereses de sus empleados, sus proveedores, sus clientes y los de los restantes grupos de interés que puedan verse afectados, así como el impacto de las actividades de la compañía en la comunidad en su conjunto y en el medio ambiente.

Cumple

13. Que el consejo de administración posea la dimensión precisa para lograr un funcionamiento eficaz y participativo, lo que hace aconsejable que tenga entre cinco y quince miembros.

Explique

De acuerdo con el artículo 29 de los Estatutos Sociales de Telefónica, S.A., el Consejo de Administración se compondrá de un mínimo de cinco y un máximo de veinte miembros. No obstante, en línea con las tendencias de Buen Gobierno de reducir el número de Consejeros, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 9 de junio de 2017, a propuesta del Consejo de Administración de la Compañía, y previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, aprobó la fijación en diecisiete del número de miembros del Consejo de Administración.

La complejidad de la estructura organizativa del Grupo Telefónica, dado el significativo número de sociedades que lo componen, la variedad de sectores en los que desarrolla su actividad, su carácter multinacional, así como su relevancia económica y empresarial, justifican que el número de miembros que integran el Consejo resulte adecuado para lograr un funcionamiento eficaz y operativo del mismo.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que el Consejo de Administración de la Compañía cuenta con seis Comisiones (la Comisión Delegada y cinco Comisiones Consultivas), lo que asegura la participación activa de todos sus Consejeros. Igualmente, el número existente de Consejeros ofrece la posibilidad de que cada una de las referidas Comisiones tenga la composición idónea teniendo en cuenta sus funciones, lo que refuerza el buen funcionamiento de las mismas, la independencia de las Comisiones legalmente obligatorias y la adecuada dedicación de sus miembros, que no se ven sobrecargados de trabajo.

14. Que el consejo de administración apruebe una política dirigida a favorecer una composición apropiada del consejo de administración y que:

- a) sea concreta y verificable;
- b) asegure que las propuestas de nombramiento o reelección se fundamenten en un análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración; y,
- c) favorezca la diversidad de conocimientos, experiencias, edad y género. A estos efectos, se considera que favorecen la diversidad de género las medidas que fomenten que la compañía cuente con un número significativo de altas directivas.

Que el resultado del análisis previo de las competencias requeridas por el consejo de administración se recoja en el informe justificativo de la comisión de nombramientos que se publique al convocar la junta general de accionistas a la que se someta la ratificación, el nombramiento o la reelección de cada consejero.

La comisión de nombramientos verificará anualmente el cumplimiento de esta política y se informará de ello en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

15. Que los consejeros dominicales e independientes constituyan una amplia mayoría del consejo de administración y que el número de consejeros ejecutivos sea el mínimo necesario, teniendo en cuenta la complejidad del grupo societario y el porcentaje de participación de los consejeros ejecutivos en el capital de la sociedad.

Y que el número de consejeras suponga, al menos, el 40 % de los miembros del consejo de administración antes de que finalice 2022 y en adelante, no siendo con anterioridad inferior al 30%.

Cumple

16. Que el porcentaje de consejeros dominicales sobre el total de consejeros no ejecutivos no sea mayor que la proporción existente entre el capital de la sociedad representado por dichos consejeros y el resto del capital.

Este criterio podrá atenuarse:

- a) En sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales que tengan legalmente la consideración de significativas.

b) Cuando se trate de sociedades en las que exista una pluralidad de accionistas representados en el consejo de administración, y no tengan vínculos entre sí.

Explique

La presente recomendación número 16 se refiere a la composición del grupo de los Consejeros no ejecutivos. Tal y como resulta del apartado 4.1.3. de este Informe Anual de Gobierno Corporativo, a 31 de diciembre de 2020, el grupo de los Consejeros no ejecutivos de Telefónica, S.A. estaba compuesto por un total de 15 miembros (sobre un total de 17 Consejeros), de los cuales 4 tienen la condición de dominicales, 9 de independientes y 2 de otros externos.

De los cuatro Consejeros dominicales, dos representan a o han sido propuestos por CaixaBank, S.A. (CaixaBank), entidad titular de un 4,70% del capital social de Telefónica, S.A.; y otros dos representan a o han sido propuestos por Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (BBVA), titular de un 4,96% de dicho capital.

Aplicando un criterio de proporcionalidad estricta conforme a lo dispuesto en el artículo 243 de la Ley de Sociedades de Capital, sobre el número total de miembros del Consejo, las participaciones de CaixaBank y del BBVA son prácticamente suficientes para el nombramiento de un Consejero por cada una de dichas Entidades.

Además, debe tenerse en cuenta que la propia recomendación número 16 establece que este criterio de proporcionalidad estricta podrá atenuarse, de forma que el peso de los Consejeros dominicales sea mayor que el que correspondería al porcentaje total de capital que representen, en sociedades de elevada capitalización en las que sean escasas las participaciones accionariales significativas.

En este sentido, Telefónica se encuentra entre las sociedades cotizadas en las Bolsas españolas con mayor capitalización bursátil, alcanzando la cifra de 17.933 millones de euros a 31 de diciembre de 2020, lo que supone un elevadísimo valor absoluto de las participaciones de CaixaBank y BBVA en Telefónica (la de CaixaBank ascendía aproximadamente a 843 millones de euros, y la de BBVA aproximadamente a 889 millones de euros). Ello justifica la 'sobreponderación' de la participación de dichas entidades en su Consejo de Administración, pasando de un Consejero dominical cada una (conforme a lo que tendrían estricto derecho con arreglo al artículo 243 de la Ley de Sociedades de Capital) a dos Consejeros dominicales, es decir, admitiendo el nombramiento de, únicamente, un Consejero dominical de más sobre la proporción estrictamente legal.

17. Que el número de consejeros independientes represente, al menos, la mitad del total de consejeros.

Que, sin embargo, cuando la sociedad no sea de elevada capitalización o cuando, aun siéndolo, cuente con un accionista o varios actuando

concertadamente, que controlen más del 30% del capital social, el número de consejeros independientes represente, al menos, un tercio del total de consejeros.

Cumple

18. Que las sociedades hagan pública a través de su página web, y mantengan actualizada, la siguiente información sobre sus consejeros:

- a) Perfil profesional y biográfico.
- b) Otros consejos de administración a los que pertenezcan, se trate o no de sociedades cotizadas, así como sobre las demás actividades retribuidas que realice cualquiera que sea su naturaleza.
- c) Indicación de la categoría de consejero a la que pertenezcan, señalándose, en el caso de consejeros dominicales, el accionista al que representen o con quien tengan vínculos.
- d) Fecha de su primer nombramiento como consejero en la sociedad, así como de las posteriores reelecciones.
- e) Acciones de la compañía, y opciones sobre ellas, de las que sean titulares.

Cumple

19. Que en el informe anual de gobierno corporativo, previa verificación por la comisión de nombramientos se expliquen las razones por las cuales se hayan nombrado consejeros dominicales a instancia de accionistas cuya participación accionarial sea inferior al 3% del capital; y se expongan las razones por las que no se hubieran atendido, en su caso, peticiones formales de presencia en el consejo procedentes de accionistas cuya participación accionarial sea igual o superior a la de otros a cuya instancia se hubieran designado consejeros dominicales.

No aplicable

20. Que los consejeros dominicales presenten su dimisión cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial. Y que también lo hagan, en el número que corresponda, cuando dicho accionista rebaje su participación accionarial hasta un nivel que exija la reducción del número de sus consejeros dominicales.

No aplicable

21. Que el consejo de administración no proponga la separación de ningún consejero independiente antes del cumplimiento del período estatutario para el que

hubiera sido nombrado, salvo cuando concurra justa causa, apreciada por el consejo de administración previo informe de la comisión de nombramientos. En particular, se entenderá que existe justa causa cuando el consejero pase a ocupar nuevos cargos o contraiga nuevas obligaciones que le impidan dedicar el tiempo necesario al desempeño de las funciones propias del cargo de consejero, incumpla los deberes inherentes a su cargo o incurra en algunas de las circunstancias que le hagan perder su condición de independiente, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

También podrá proponerse la separación de consejeros independientes como consecuencia de ofertas públicas de adquisición, fusiones u otras operaciones corporativas similares que supongan un cambio en la estructura de capital de la sociedad, cuando tales cambios en la estructura del consejo de administración vengán propiciados por el criterio de proporcionalidad señalado en la recomendación 16.

Cumple

22. Que las sociedades establezcan reglas que obliguen a los consejeros a informar y, en su caso, a dimitir cuando se den situaciones que les afecten, relacionadas o no con su actuación en la propia sociedad, que puedan perjudicar al crédito y reputación de esta y, en particular, que les obliguen a informar al consejo de administración de cualquier causa penal en la que aparezcan como investigados, así como de sus vicisitudes procesales.

Y que, habiendo sido informado o habiendo conocido el consejo de otro modo alguna de las situaciones mencionadas en el párrafo anterior, examine el caso tan pronto como sea posible y, atendiendo a las circunstancias concretas, decida, previo informe de la comisión de nombramientos y retribuciones, si debe o no adoptar alguna medida, como la apertura de una investigación interna, solicitar la dimisión del consejero o proponer su cese. Y que se informe al respecto en el informe anual de gobierno corporativo, salvo que concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, de lo que deberá dejarse constancia en acta. Ello sin perjuicio de la información que la sociedad deba difundir, de resultar procedente, en el momento de la adopción de las medidas correspondientes.

Cumple

23. Que todos los consejeros expresen claramente su oposición cuando consideren que alguna propuesta de decisión sometida al consejo de administración puede ser contraria al interés social. Y que otro tanto hagan, de forma especial, los independientes y demás consejeros a quienes no afecte el potencial conflicto de intereses, cuando se trate de decisiones que

puedan perjudicar a los accionistas no representados en el consejo de administración.

Y que cuando el consejo de administración adopte decisiones significativas o reiteradas sobre las que el consejero hubiera formulado serias reservas, este saque las conclusiones que procedan y, si optara por dimitir, explique las razones en la carta a que se refiere la recomendación siguiente.

Esta recomendación alcanza también al secretario del consejo de administración, aunque no tenga la condición de consejero.

No aplicable

24. Que cuando, ya sea por dimisión o por acuerdo de la junta general, un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato, explique de manera suficiente las razones de su dimisión o, en el caso de consejeros no ejecutivos, su parecer sobre los motivos del cese por la junta, en una carta que remitirá a todos los miembros del consejo de administración.

Y que, sin perjuicio de que se dé cuenta de todo ello en el informe anual de gobierno corporativo, en la medida en que sea relevante para los inversores, la sociedad publique a la mayor brevedad posible el cese incluyendo referencia suficiente a los motivos o circunstancias aportados por el consejero.

No aplicable

25. Que la comisión de nombramientos se asegure de que los consejeros no ejecutivos tienen suficiente disponibilidad de tiempo para el correcto desarrollo de sus funciones.

Y que el reglamento del consejo establezca el número máximo de consejos de sociedades de los que pueden formar parte sus consejeros.

Cumple

26. Que el consejo de administración se reúna con la frecuencia precisa para desempeñar con eficacia sus funciones y, al menos, ocho veces al año, siguiendo el programa de fechas y asuntos que establezca al inicio del ejercicio, pudiendo cada consejero individualmente proponer otros puntos del orden del día inicialmente no previstos.

Cumple

27. Que las inasistencias de los consejeros se reduzcan a los casos indispensables y se cuantifiquen en el informe anual de gobierno corporativo. Y que, cuando deban producirse, se otorgue representación con instrucciones.

Cumple

28. Que cuando los consejeros o el secretario manifiesten preocupación sobre alguna propuesta o, en el caso de los consejeros, sobre la marcha de la sociedad y tales preocupaciones no queden resueltas en el consejo de administración, a petición de quien las hubiera manifestado, se deje constancia de ellas en el acta.

No aplicable

29. Que la sociedad establezca los cauces adecuados para que los consejeros puedan obtener el asesoramiento preciso para el cumplimiento de sus funciones incluyendo, si así lo exigieran las circunstancias, asesoramiento externo con cargo a la empresa.

Cumple

30. Que, con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

31. Que el orden del día de las sesiones indique con claridad aquellos puntos sobre los que el consejo de administración deberá adoptar una decisión o acuerdo para que los consejeros puedan estudiar o recabar, con carácter previo, la información precisa para su adopción.

Cuando, excepcionalmente, por razones de urgencia, el presidente quiera someter a la aprobación del consejo de administración decisiones o acuerdos que no figuraran en el orden del día, será preciso el consentimiento previo y expreso de la mayoría de los consejeros presentes, del que se dejará debida constancia en el acta.

Cumple

32. Que los consejeros sean periódicamente informados de los movimientos en el accionariado y de la opinión que los accionistas significativos, los inversores y las agencias de calificación tengan sobre la sociedad y su grupo.

Cumple

33. Que el presidente, como responsable del eficaz funcionamiento del consejo de administración, además de ejercer las funciones que tiene legal y estatutariamente atribuidas, prepare y someta al consejo de administración un programa de fechas y asuntos a tratar; organice y coordine la evaluación periódica del consejo, así como, en su caso, la del primer ejecutivo de la sociedad; sea responsable de la

dirección del consejo y de la efectividad de su funcionamiento; se asegure de que se dedica suficiente tiempo de discusión a las cuestiones estratégicas, y acuerde y revise los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando las circunstancias lo aconsejen.

Cumple

34. Que cuando exista un consejero coordinador, los estatutos o el reglamento del consejo de administración, además de las facultades que le corresponden legalmente, le atribuya las siguientes: presidir el consejo de administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir; hacerse eco de las preocupaciones de los consejeros no ejecutivos; mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad; y coordinar el plan de sucesión del presidente.

Cumple

35. Que el secretario del consejo de administración vele de forma especial para que en sus actuaciones y decisiones el consejo de administración tenga presentes las recomendaciones sobre buen gobierno contenidas en este Código de buen gobierno que fueran aplicables a la sociedad.

Cumple

36. Que el consejo de administración en pleno evalúe una vez al año y adopte, en su caso, un plan de acción que corrija las deficiencias detectadas respecto de:

- a) La calidad y eficiencia del funcionamiento del consejo de administración.
- b) El funcionamiento y la composición de sus comisiones.
- c) La diversidad en la composición y competencias del consejo de administración.
- d) El desempeño del presidente del consejo de administración y del primer ejecutivo de la sociedad.
- e) El desempeño y la aportación de cada consejero, prestando especial atención a los responsables de las distintas comisiones del consejo.

Para la realización de la evaluación de las distintas comisiones se partirá del informe que estas eleven al consejo de administración, y para la de este último, del que le eleve la comisión de nombramientos.

Cada tres años, el consejo de administración será auxiliado para la realización de la evaluación por un

consultor externo, cuya independencia será verificada por la comisión de nombramientos.

Las relaciones de negocio que el consultor o cualquier sociedad de su grupo mantengan con la sociedad o cualquier sociedad de su grupo deberán ser desglosadas en el informe anual de gobierno corporativo.

El proceso y las áreas evaluadas serán objeto de descripción en el informe anual de gobierno corporativo.

Cumple

37. Que cuando exista una comisión ejecutiva en ella haya presencia de al menos dos consejeros no ejecutivos, siendo al menos uno de ellos independiente; y que su secretario sea el del consejo de administración.

Cumple

38. Que el consejo de administración tenga siempre conocimiento de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas por la comisión ejecutiva y que todos los miembros del consejo de administración reciban copia de las actas de las sesiones de la comisión ejecutiva.

Cumple

39. Que los miembros de la comisión de auditoría en su conjunto, y de forma especial su presidente, se designen teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como no financieros.

Cumple

40. Que bajo la supervisión de la comisión de auditoría, se disponga de una unidad que asuma la función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y que funcionalmente dependa del presidente no ejecutivo del consejo o del de la comisión de auditoría.

Cumple

41. Que el responsable de la unidad que asuma la función de auditoría interna presente a la comisión de auditoría, para su aprobación por esta o por el consejo, su plan anual de trabajo, le informe directamente de su ejecución, incluidas las posibles incidencias y limitaciones al alcance que se presenten en su desarrollo, los resultados y el seguimiento de

sus recomendaciones y le someta al final de cada ejercicio un informe de actividades.

Cumple

42. Que, además de las previstas en la ley, correspondan a la comisión de auditoría las siguientes funciones:

1. En relación con los sistemas de información y control interno:

a) Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al grupo, -incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción- revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables.

b) Velar por la independencia de la unidad que asume la función de auditoría interna; proponer la selección, nombramiento y cese del responsable del servicio de auditoría interna; proponer el presupuesto de ese servicio; aprobar o proponer la aprobación al consejo de la orientación y el plan de trabajo anual de la auditoría interna, asegurándose de que su actividad esté enfocada principalmente en los riesgos relevantes (incluidos los reputacionales); recibir información periódica sobre sus actividades; y verificar que la alta dirección tenga en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.

c) Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados y a otras personas relacionadas con la sociedad, tales como consejeros, accionistas, proveedores, contratistas o subcontratistas, comunicar las irregularidades de potencial trascendencia, incluyendo las financieras y contables, o de cualquier otra índole, relacionadas con la compañía que adviertan en el seno de la empresa o su grupo. Dicho mecanismo deberá garantizar la confidencialidad y, en todo caso, prever supuestos en los que las comunicaciones puedan realizarse de forma anónima, respetando los derechos del denunciante y denunciado.

d) Velar en general por que las políticas y sistemas establecidos en materia de control interno se apliquen de modo efectivo en la práctica.

2. En relación con el auditor externo:

a) En caso de renuncia del auditor externo, examinar las circunstancias que la hubieran motivado.

b) Velar que la retribución del auditor externo por su trabajo no comprometa su calidad ni su independencia.

c) Supervisar que la sociedad comunique a través de la CNMV el cambio de auditor y lo acompañe de una declaración sobre la eventual existencia de desacuerdos con el auditor saliente y, si hubieran existido, de su contenido.

d) Asegurar que el auditor externo mantenga anualmente una reunión con el pleno del consejo de administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la sociedad.

e) Asegurar que la sociedad y el auditor externo respetan las normas vigentes sobre prestación de servicios distintos a los de auditoría, los límites a la concentración del negocio del auditor y, en general, las demás normas sobre independencia de los auditores.

Cumple

43. Que la comisión de auditoría pueda convocar a cualquier empleado o directivo de la Sociedad, e incluso disponer que comparezcan sin presencia de ningún otro directivo.

Cumple

44. Que la comisión de auditoría sea informada sobre las operaciones de modificaciones estructurales y corporativas que proyecte realizar la sociedad para su análisis e informe previo al consejo de administración sobre sus condiciones económicas y su impacto contable y, en especial, en su caso, sobre la ecuación de canje propuesta.

Cumple

45. Que la política de control y gestión de riesgos identifique o determine al menos:

a) Los distintos tipos de riesgo, financieros y no financieros (entre otros los operativos, tecnológicos, legales, sociales, medio ambientales, políticos y reputacionales, incluidos los relacionados con la corrupción) a los que se enfrenta la sociedad, incluyendo entre los financieros o económicos, los pasivos contingentes y otros riesgos fuera de balance.

- b) **Un modelo de control y gestión de riesgos basado en diferentes niveles, del que formará parte una comisión especializada en riesgos cuando las normas sectoriales lo prevean o la sociedad lo estime apropiado.**
- c) **El nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable.**
- d) **Las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados, en caso de que llegaran a materializarse.**
- e) **Los sistemas de información y control interno que se utilizarán para controlar y gestionar los citados riesgos, incluidos los pasivos contingentes o riesgos fuera de balance.**

Cumple

46. Que bajo la supervisión directa de la comisión de auditoría o, en su caso, de una comisión especializada del consejo de administración, exista una función interna de control y gestión de riesgos ejercida por una unidad o departamento interno de la sociedad que tenga atribuidas expresamente las siguientes funciones:

- a) **Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la sociedad.**
- b) **Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.**
- c) **Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el consejo de administración.**

Cumple

47. Que los miembros de la comisión de nombramientos y de retribuciones o de la comisión de nombramientos y la comisión de retribuciones, si estuvieren separadas- se designen procurando que tengan los conocimientos, aptitudes y experiencia adecuados a las funciones que estén llamados a desempeñar y que la mayoría de dichos miembros sean consejeros independientes.

Cumple

48. Que las sociedades de elevada capitalización cuenten con una comisión de nombramientos y con una comisión de remuneraciones separadas.

Explicar

Tanto el artículo 40 de los Estatutos Sociales, como el artículo 23 del Reglamento del Consejo de Administración, prevén expresamente, al regular la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, que el Consejo de Administración podrá acordar la constitución de dos comisiones, atribuyendo separadamente a una de ellas las competencias en materia de nombramientos y, a la otra, las relativas a retribuciones, pudiendo asignarse las competencias de buen gobierno a una o a otra.

El Consejo de Administración no ha considerado oportuno, hasta la fecha, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, por entender que la reunión en una misma Comisión de las competencias relativas a la evaluación de los Consejeros, y las relacionadas con su remuneración, favorece la coordinación y propicia un sistema retributivo orientado hacia la consecución de resultados (pay for performance). Asimismo, el Consejo considera que la carga de trabajo que tiene la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno y, por tanto, sus miembros, es razonable y no hace conveniente, por el momento, dividirla en dos Comisiones distintas.

Obsérvese, además, que el Consejo de Administración cuenta actualmente con cinco Comisiones Consultivas (Comisión de Auditoría y Control, Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno, Comisión de Regulación y Asuntos Institucionales, Comisión de Sostenibilidad y Calidad, y Comisión de Estrategia e Innovación), además de la Comisión Delegada.

En este contexto, el desdoblamiento de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno se habría compadecido mal con el objetivo simplificador de la reorganización de las Comisiones Consultivas o de Control de la Compañía, aprobada por el Consejo de Administración el 27 de abril de 2016, generando ineficiencias innecesarias y necesidades de dotación adicionales.

49. Que la comisión de nombramientos consulte al presidente del consejo de administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos.

Y que cualquier consejero pueda solicitar de la comisión de nombramientos que tome en consideración, por si los encuentra idóneos a su juicio, potenciales candidatos para cubrir vacantes de consejero.

Cumple

50. Que la comisión de retribuciones ejerza sus funciones con independencia y que, además de las funciones que le atribuya la ley, le correspondan las siguientes:

- a) **Proponer al consejo de administración las condiciones básicas de los contratos de los altos directivos.**

- b) **Comprobar la observancia de la política retributiva establecida por la sociedad.**
- c) **Revisar periódicamente la política de remuneraciones aplicada a los consejeros y altos directivos, incluidos los sistemas retributivos con acciones y su aplicación, así como garantizar que su remuneración individual sea proporcionada a la que se pague a los demás consejeros y altos directivos de la sociedad.**
- d) **Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la comisión.**
- e) **Verificar la información sobre remuneraciones de los consejeros y altos directivos contenida en los distintos documentos corporativos, incluido el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros.**

Cumple

51. Que la comisión de retribuciones consulte al presidente y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los consejeros ejecutivos y altos directivos.

Cumple

52. Que las reglas de composición y funcionamiento de las comisiones de supervisión y control figuren en el reglamento del consejo de administración y que sean consistentes con las aplicables a las comisiones legalmente obligatorias conforme a las recomendaciones anteriores, incluyendo:

- a) **Que estén compuestas exclusivamente por consejeros no ejecutivos, con mayoría de consejeros independientes.**
- b) **Que sus presidentes sean consejeros independientes.**
- c) **Que el consejo de administración designe a los miembros de estas comisiones teniendo presentes los conocimientos, aptitudes y experiencia de los consejeros y los cometidos de cada comisión, delibere sobre sus propuestas e informes; y que rindan cuentas, en el primer pleno del consejo de administración posterior a sus reuniones, de su actividad y que respondan del trabajo realizado.**
- d) **Que las comisiones puedan recabar asesoramiento externo, cuando lo consideren necesario para el desempeño de sus funciones.**
- e) **Que de sus reuniones se levante acta, que se pondrá a disposición de todos los Consejeros.**

Explique

1. Las comisiones de supervisión y control que tienen atribuidas las competencias a las que hace referencia la recomendación 52 son la Comisión de Auditoría y Control y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno. Las reglas de composición y funcionamiento de ambas Comisiones se detallan en el Reglamento del Consejo de Administración y en los reglamentos específicos de cada una de ellas. Asimismo, ambas comisiones no solo cumplen con las prescripciones legales aplicables, sino que, en determinados aspectos, las mejoran. Así, por ejemplo, de acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno ha de contar con mayoría de independientes, frente al mínimo de dos que exige la ley. Más aún, en la práctica, está integrada por tres Consejeros independientes y dos con la categoría de "Otro externo".

2. Además, el Consejo de Administración cuenta con otras comisiones consultivas que tienen atribuidas otras funciones (Regulación y Asuntos Institucionales, Sostenibilidad y Calidad, y Estrategia e Innovación), muy vinculadas con los negocios desarrollados por la Sociedad y con aspectos de gestión, y, en particular, la Comisión de Sostenibilidad y Calidad tiene atribuidas algunas de las funciones señaladas en las Recomendaciones 53 y 54 siguientes.

Dichas comisiones están expresamente reguladas en el Reglamento del Consejo de Administración, aunque de forma algo menos detallada que en el caso de las que son legalmente obligatorias. No obstante, a todas estas comisiones consultivas no legalmente obligatorias les resultan de aplicación, en la práctica, las normas de funcionamiento previstas en las letras c), d) y e) de esta Recomendación 52.

Se ha considerado que en las comisiones con competencias en asuntos vinculados con los negocios de la Sociedad y con aspectos de gestión no es imprescindible que estas sean presididas por Consejeros independientes ni que, salvo para el caso de la Comisión de Sostenibilidad y Calidad de acuerdo con la recomendación 53, estos representen la mayoría de sus miembros, sino que resulta preferible atender, para designar al Consejero que debe presidirlas y a los demás Consejeros que deben formar parte de ellas, a los conocimientos técnicos y la experiencia concreta de sus miembros.

53. Que la supervisión del cumplimiento de las políticas y reglas de la sociedad en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como de los códigos internos de conducta, se atribuya a una o se reparta entre varias comisiones del consejo de administración, que podrán ser la comisión de auditoría, la de nombramientos, una comisión especializada en sostenibilidad o responsabilidad social corporativa u otra comisión especializada que el consejo de administración, en ejercicio de sus facultades de auto organización, haya decidido crear. Y que tal comisión esté integrada únicamente por consejeros no ejecutivos, siendo la mayoría

independientes y se le atribuyan específicamente las funciones mínimas que se indican en la recomendación siguiente.

Cumple

54. Las funciones mínimas a las que se refiere la recomendación anterior son las siguientes:

- a) La supervisión del cumplimiento de las reglas de gobierno corporativo y de los códigos internos de conducta de la empresa, velando asimismo por que la cultura corporativa esté alineada con su propósito y valores.
- b) La supervisión de la aplicación de la política general relativa a la comunicación de información económico-financiera, no financiera y corporativa, así como a la comunicación con accionistas e inversores, asesores de voto y otros grupos de interés. Asimismo se hará seguimiento del modo en que la entidad se comunica y relaciona con los pequeños y medianos accionistas.
- c) La evaluación y revisión periódica del sistema de gobierno corporativo y de la política en materia medioambiental y social de la sociedad, con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés.
- d) La supervisión de que las prácticas de la sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.
- e) La supervisión y evaluación de los procesos de relación con los distintos grupos de interés.

Cumple

55. Que las políticas de sostenibilidad en materias medioambientales y sociales identifiquen e incluyan al menos:

- a) Los principios, compromisos, objetivos y estrategia en lo relativo a accionistas, empleados, clientes, proveedores, cuestiones sociales, medio ambiente, diversidad, responsabilidad fiscal, respeto de los derechos humanos y prevención de la corrupción y otras conductas ilegales.
- b) Los métodos o sistemas para el seguimiento del cumplimiento de las políticas, de los riesgos asociados y su gestión.
- c) Los mecanismos de supervisión del riesgo no financiero, incluido el relacionado con aspectos éticos y de conducta empresarial.
- d) Los canales de comunicación, participación y diálogo con los grupos de interés.

- e) Las prácticas de comunicación responsable que eviten la manipulación informativa y protejan la integridad y el honor.

Cumple

56. Que la remuneración de los consejeros sea la necesaria para atraer y retener a los consejeros del perfil deseado y para retribuir la dedicación, cualificación y responsabilidad que el cargo exija, pero no tan elevada como para comprometer la independencia de criterio de los consejeros no ejecutivos.

Cumple

57. Que se circunscriban a los consejeros ejecutivos las remuneraciones variables ligadas al rendimiento de la sociedad y al desempeño personal, así como la remuneración mediante entrega de acciones, opciones o derechos sobre acciones o instrumentos referenciados al valor de la acción y los sistemas de ahorro a largo plazo tales como planes de pensiones, sistemas de jubilación u otros sistemas de previsión social.

Se podrá contemplar la entrega de acciones como remuneración a los consejeros no ejecutivos cuando se condicione a que las mantengan hasta su cese como consejeros. Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar, en su caso, para satisfacer los costes relacionados con su adquisición.

Cumple

58. Que en caso de remuneraciones variables, las políticas retributivas incorporen los límites y las cautelas técnicas precisas para asegurar que tales remuneraciones guardan relación con el rendimiento profesional de sus beneficiarios y no derivan solamente de la evolución general de los mercados o del sector de actividad de la compañía o de otras circunstancias similares.

Y, en particular, que los componentes variables de las remuneraciones:

- a. Estén vinculados a criterios de rendimiento que sean predeterminados y medibles y que dichos criterios consideren el riesgo asumido para la obtención de un resultado.
- b. Promuevan la sostenibilidad de la empresa e incluyan criterios no financieros que sean adecuados para la creación de valor a largo plazo, como el cumplimiento de las reglas y los

procedimientos internos de la sociedad y de sus políticas para el control y gestión de riesgos.

- c. Se configuren sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permitan remunerar el rendimiento por un desempeño continuado durante un período de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor, de forma que los elementos de medida de ese rendimiento no giren únicamente en torno a hechos puntuales, ocasionales o extraordinarios.

Cumple

59. Que el pago de los componentes variables de la remuneración quede sujeto a una comprobación suficiente de que se han cumplido de modo efectivo las condiciones de rendimiento o de otro tipo previamente establecidas. Las entidades incluirán en el informe anual de remuneraciones de los consejeros los criterios en cuanto al tiempo requerido y métodos para tal comprobación en función de la naturaleza y características de cada componente variable.

Que, adicionalmente, las entidades valoren el establecimiento de una cláusula de reducción ('malus') basada en el diferimiento por un período suficiente del pago de una parte de los componentes variables que implique su pérdida total o parcial en el caso de que con anterioridad al momento del pago se produzca algún evento que lo haga aconsejable.

Cumple

60. Que las remuneraciones relacionadas con los resultados de la sociedad tomen en cuenta las eventuales salvedades que consten en el informe del auditor externo y minoren dichos resultados.

Cumple

61. Que un porcentaje relevante de la remuneración variable de los consejeros ejecutivos esté vinculado a la entrega de acciones o de instrumentos financieros referenciados a su valor.

Cumple

62. Que una vez atribuidas las acciones, las opciones o instrumentos financieros correspondientes a los sistemas retributivos, los consejeros ejecutivos no puedan transferir su titularidad o ejercerlos hasta transcurrido un plazo de al menos tres años.

Se exceptúa el caso en el que el consejero mantenga, en el momento de la transmisión o ejercicio, una exposición económica neta a la variación del precio de

las acciones por un valor de mercado equivalente a un importe de al menos dos veces su remuneración fija anual mediante la titularidad de acciones, opciones u otros instrumentos financieros.

Lo anterior no será de aplicación a las acciones que el consejero necesite enajenar para satisfacer los costes relacionados con su adquisición o, previa apreciación favorable de la comisión de nombramientos y retribuciones, para hacer frente a situaciones extraordinarias sobrevenidas que lo requieran.

Explique

Tal y como establece la actual Política de Remuneraciones de los Consejeros en su apartado 4.2, los Consejeros Ejecutivos deberán mantener (directa o indirectamente) un número de acciones (incluyendo las entregadas como remuneración) equivalente a dos (2) anualidades de Retribución Fija bruta, mientras sigan perteneciendo al Consejo de Administración y desarrollen funciones ejecutivas. Para alcanzar dicho objetivo se establece un periodo de cinco (5) años, a contar desde el 1 de enero de 2019 o, en el caso de Consejeros Ejecutivos nombrados con posterioridad, desde su nombramiento, salvo que el Consejo de Administración/la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno aprueben un plazo superior en caso de concurrir circunstancias excepcionales.

Si bien este requisito entró en vigor el 1 de enero de 2019 y los Consejeros Ejecutivos disponen hasta el 31 de diciembre de 2023 para cumplir con el mismo, a 31 de diciembre de 2020, el Presidente Ejecutivo de la Compañía, D. José María Álvarez-Pallete López era titular de 1.812.359 acciones de Telefónica, S.A., las cuales, valoradas a un precio de 4,1761 euros por acción (según su valor medio durante 2020), representaban un 394% de su retribución fija. Asimismo, el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, era titular de 418.218 acciones de Telefónica, las cuales, valoradas al mismo precio por acción, representaban un 109% de su retribución fija. El porcentaje que representa el valor de las acciones, según su valor medio durante 2020, respecto a la retribución fija de los Consejeros Ejecutivos, se ha visto reducido con respecto al ejercicio anterior debido a la disminución del precio de cotización de la acción de Telefónica durante el ejercicio 2020. En todo caso, el precio por el que los Consejeros Ejecutivos adquirieron sus acciones representa un importe que supera con creces dos veces su Retribución Fija.

No obstante, la nueva Política de Remuneraciones, que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas de 2021, establece que en caso de incumplimiento de este compromiso, las acciones que el Consejero Ejecutivo reciba al amparo de cualquier elemento de retribución variable estarán sometidas a un periodo de retención mínimo de tres años, cumpliendo así con la Recomendación 62.

63. Que los acuerdos contractuales incluyan una cláusula que permita a la sociedad reclamar el reembolso de los componentes variables de la remuneración

cuando el pago no haya estado ajustado a las condiciones de rendimiento o cuando se hayan abonado atendiendo a datos cuya inexactitud quede acreditada con posterioridad.

Cumple parcialmente

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno tiene potestad para proponer al Consejo de Administración la cancelación del pago de la retribución variable, ante circunstancias como las descritas en esta recomendación. Además, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno valorará si circunstancias excepcionales de este tipo pueden conllevar, incluso, la extinción de la relación con el/los responsable/s correspondiente/s, proponiéndose al Consejo de Administración la adopción de las medidas que resulten oportunas.

64. Que los pagos por resolución o extinción del contrato no superen un importe equivalente a dos años de la retribución total anual y que no se abonen hasta que la sociedad haya podido comprobar que el consejero ha cumplido con los criterios o condiciones establecidos para su percepción.

A efectos de esta recomendación, entre los pagos por resolución o extinción contractual se considerarán cualesquiera abonos cuyo devengo u obligación de pago surja como consecuencia o con ocasión de la extinción de la relación contractual que vinculaba al consejero con la sociedad, incluidos los importes no previamente consolidados de sistemas de ahorro a largo plazo y las cantidades que se abonen en virtud de pactos de no competencia post-contractual.

Explique

Por lo que se refiere a las condiciones relacionadas con la extinción de los contratos, el Presidente Ejecutivo, D. José María Álvarez-Pallete López, y el Consejero Delegado (C.O.O.), D. Ángel Vilá Boix, mantienen las condiciones de su anterior contrato, que preveía una compensación económica pactada por extinción de la relación, cuando proceda, que puede alcanzar cuatro anualidades como máximo. Cada anualidad comprende la última retribución fija y la media aritmética de la suma de las dos últimas retribuciones variables anuales percibidas según contrato.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

Manifiesto que los datos incluidos en este anexo estadístico coinciden y son consistentes con las descripciones y datos incluidos en el informe anual de gobierno corporativo publicado por la sociedad.

4.9.2. Anexo Estadístico Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros de Sociedades Anónimas Cotizadas (establecido por la Circular 1/2020, de 6 de octubre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se modifica la Circular 4/2013, de 12 de junio, que establece los modelos de informe anual de remuneraciones de los Consejeros de sociedades anónimas cotizadas).

Salvo que se indique lo contrario, los datos son a 31 de diciembre de 2020.

B. Resumen Global de cómo se aplicó la Política de Retribuciones durante el ejercicio cerrado

B.4 Informe del resultado de la votación consultiva de la Junta General al Informe Anual sobre Remuneraciones del ejercicio anterior, indicando el número de votos negativos que en su caso se hayan emitido:

	Número	% sobre el total
Votos emitidos	2.804.038.764	54,01%

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	257.947.548	9,20%
Votos a favor	2.503.901.437	89,30%
Abstenciones	42.189.779	1,50%

C. Detalle de las retribuciones individuales correspondientes a cada uno de los Consejeros

Nombre	Tipología	Período de devengo ejercicio 2020
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Presidente Ejecutivo	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	Vicepresidente Dominical	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	Vicepresidente Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Consejero Delegado	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. PETER ERSKINE	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D ^a SABINA FLUXÀ THIENEMANN	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. JORDI GUAL SOLÉ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. PETER LÖSCHER	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	Consejero Dominical	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	Consejero Otro Externo	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	Consejero Independiente	Desde 01/01/2020 hasta 31/12/2020

C.1 Complete los siguientes cuadros respecto a la remuneración individualizada de cada uno de los consejeros (incluyendo la retribución por el ejercicio de funciones ejecutivas) devengada durante el ejercicio.

a) Retribuciones de la sociedad objeto del presente informe:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a Comisiones del Consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2020	Total ejercicio 2019
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	1.923	3.112	0	0	0	5.035	5.371
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	200	0	80	0	0	0	0	0	280	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	200	9	91	0	0	0	0	0	300	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	200	25	115	0	0	0	0	0	340	259
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	1.600	2.158	0	0	0	3.758	3.990
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	120	10	12	0	0	0	0	0	142	140
D. PETER ERSKINE	120	19	114	0	0	0	0	0	253	251
D ^a SABINA FLUXÀ THIENEMANN	120	4	4	0	0	0	0	0	128	139
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	120	24	22	0	0	0	0	0	166	161
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	120	22	22	0	0	0	0	0	164	158
D. JORDI GUAL SOLÉ	120	20	22	0	0	0	0	0	162	161
D. PETER LÖSCHER	120	30	39	0	0	0	0	0	189	168
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	120	35	45	0	0	0	0	0	200	195
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	120	9	11	0	0	0	0	0	140	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	120	31	125	0	0	0	0	0	276	280
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	0	0	0	0	120	120
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	120	10	11	0	0	0	0	0	141	0

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2020		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2020		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos	Instrumentos financieros al final del ejercicio 2020	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	Performance Share Plan ("PSP") 2018-2021 (Primer Ciclo)	421.000	421.000	0	0	0	0	0,00	0	421.000	0	0
	Performance Share Plan ("PSP") 2019-2022 (Segundo Ciclo)	468.000	468.000	0	0	0	0	0	0	0	468.000	468.000
	Performance Share Plan ("PSP") 2020-2023 (Tercer Ciclo)	0	0	267.000	267.000	0	0	0	0	0	267.000	267.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados ("GESP") 2019-2021	56	56	111	111	0	0	0	0	0	167	167

D. ÁNGEL VILÁ BOIX	Performance Share Plan ("PSP") 2018-2021 (Primer Ciclo)	312.000	312.000	0	0	0	0	0,00	0	312.000	0	0
	Performance Share Plan ("PSP") 2019-2022 (Segundo Ciclo)	347.000	347.000	0	0	0	0	0	0	0	347.000	347.000
	Performance Share Plan ("PSP") 2020-2023 (Tercer Ciclo)	0	0	198.000	198.000	0	0	0	0	0	198.000	198.000
	Plan Global de Compra Incentivada de Acciones para Empleados ("GESP") 2019-2021	56	56	111	111	0	0	0	0	0	167	167

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro (miles €)
D. José María Álvarez-Pallete López	132
D. Ángel Vilá Boix	72

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
D. José María Álvarez-Pallete López	132	132	541	541	927	796	9.389	8.860
D. Ángel Vilá Boix	72	72	488	488	675	602	7.170	6.688

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro Médico	6
D. José María Álvarez-Pallete López	Prima Seguro de Vida	20
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro Médico	6
D. Ángel Vilá Boix	Prima Seguro de Vida	22
D. Ángel Vilá Boix	Vehículo	13

b) Retribuciones a los consejeros de la sociedad por su pertenencia a consejos de otras sociedades del grupo:

i) Retribución devengada en metálico (en miles de €)

Nombre	Remuneración fija	Dietas	Remuneración por pertenencia a comisiones del consejo	Sueldo	Retribución variable a corto plazo	Retribución variable a largo plazo	Indemnización	Otros conceptos	Total ejercicio 2020	Total ejercicio 2019
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	158	0	0	0	0	0	0	0	158	156
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. PETER ERSKINE	30	0	0	0	0	0	0	0	30	20
D ^a SABINA FLUXÀ THIENEMANN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. JORDI GUAL SOLÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. PETER LÖSCHER	74	0	0	0	0	0	0	0	74	0
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	286	0	0	0	0	0	0	0	286	305
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ii) Cuadro de movimientos de los sistemas de retribución basados en acciones y beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados

Nombre	Denominación del Plan	Instrumentos financieros al principio del ejercicio 2020		Instrumentos financieros concedidos durante el ejercicio 2020		Instrumentos financieros consolidados en el ejercicio				Instrumentos vencidos y no ejercidos		Instrumentos financieros al final del ejercicio 2020	
		Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes	Nº instrumentos	Nº Acciones equivalentes/ consolidadas	Precio de las acciones consolidadas	Beneficio Bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados (miles €)	Nº instrumentos	Nº instrumento	Nº Acciones equivalentes	
Sin datos													

iii) Sistemas de ahorro a largo plazo

Nombre	Remuneración por consolidación de derechos a sistemas de ahorro
Sin datos	

Nombre	Aportación del ejercicio por parte de la sociedad (miles €)				Importe de los fondos acumulados (miles €)			
	Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos consolidados		Sistemas de ahorro con derechos económicos no consolidados	
	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019
D. José María Álvarez-Pallete López	0	0	0	0	165	165	0	0
D. Ángel Vilá Boix	0	0	0	0	22	22	0	0

iv) Detalle de otros conceptos

Nombre	Concepto	Importe retributivo
Sin datos		

c) Resumen de las retribuciones (en miles de €):

Se deberán incluir en el resumen los importes correspondientes a todos los conceptos retributivos incluidos en el presente informe que hayan sido devengados por el consejero, en miles de euros.

Nombre	Retribución devengada en la Sociedad					Retribución devengada en sociedades del grupo					Total ejercicio 2020 sociedad + grupo
	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2020 sociedad	Total Retribución metálico	Beneficio bruto de las acciones o instrumentos financieros consolidados	Remuneración por sistemas de ahorro	Remuneración por otros conceptos	Total ejercicio 2020 grupo	
D. JOSÉ MARÍA ÁLVAREZ-PALLETE LÓPEZ	5.035	0	132	26	5.193	0	0	0	0	0	5.193
D. ISIDRO FAINÉ CASAS	280	0	0	0	280	0	0	0	0	0	280
D. JOSÉ MARÍA ABRIL PÉREZ	300	0	0	0	300	0	0	0	0	0	300
D. JOSÉ JAVIER ECHENIQUE LANDIRÍBAR	340	0	0	0	340	158	0	0	0	158	498
D. ÁNGEL VILÁ BOIX	3.758	0	72	41	3.871	0	0	0	0	0	3.871
D. JUAN IGNACIO CIRAC SASTURAIN	142	0	0	0	142	0	0	0	0	0	142
D. PETER ERSKINE	253	0	0	0	253	30	0	0	0	30	283
D ^a SABINA FLUXÀ THIENEMANN	128	0	0	0	128	0	0	0	0	0	128
D ^a CARMEN GARCÍA DE ANDRÉS	166	0	0	0	166	0	0	0	0	0	166
D ^a MARÍA LUISA GARCÍA BLANCO	164	0	0	0	164	0	0	0	0	0	164
D. JORDI GUAL SOLÉ	162	0	0	0	162	0	0	0	0	0	162
D. PETER LÖSCHER	189	0	0	0	189	74	0	0	0	74	263
D. IGNACIO MORENO MARTÍNEZ	200	0	0	0	200	0	0	0	0	0	200
D ^a VERÓNICA PASCUAL BOÉ	140	0	0	0	140	0	0	0	0	0	140
D. FRANCISCO JAVIER DE PAZ MANCHO	276	0	0	0	276	286	0	0	0	286	562
D. FRANCISCO JOSÉ RIBERAS MERA	120	0	0	0	120	0	0	0	0	0	120
D ^a CLAUDIA SENDER RAMÍREZ	141	0	0	0	141	0	0	0	0	0	141
TOTAL	11.794	0	204	67	12.065	548	0	0	0	548	12.613

D. Otras Informaciones de Interés

Este informe anual de remuneraciones ha sido aprobado por el consejo de administración de la sociedad, en su sesión de fecha 24 de febrero de 2021.

Indique si ha habido consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

No

4.9.3. Otras Informaciones de interés

1. Si existe algún aspecto relevante en materia de gobierno corporativo en la sociedad o en las entidades del grupo que no se haya recogido en el resto de apartados del presente informe, pero que sea necesario incluir para recoger una información más completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno en la entidad o su grupo, detállelos brevemente.

--

2. Dentro de este apartado, también podrá incluirse cualquier otra información, aclaración o matiz relacionado con los anteriores apartados del informe en la medida en que sean relevantes y no reiterativos.

En concreto, se indicará si la sociedad está sometida a legislación diferente a la española en materia de gobierno corporativo y, en su caso, incluya aquella información que esté obligada a suministrar y sea distinta de la exigida en el presente informe.

3. La sociedad también podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito. En su caso, se identificará el código en cuestión y la fecha de adhesión. En particular, hará mención a si se ha adherido al Código de Buenas Prácticas Tributarias, de 20 de Julio de 2010.

- Nota 1 al Apartado 4.2.2 del Informe Anual de Gobierno Corporativo y al Apartado A.2. del anexo estadístico correspondiente

Se reflejan los datos recogidos en la comunicación remitida por BlackRock, Inc. a la CNMV en fecha 31 de marzo de 2020, y conforme al aumento de capital social resultante del último aumento de capital de la Compañía (escritura otorgada el 30 de diciembre de 2020 e inscrita el 5 de enero de 2021). Asimismo, el 10 de octubre de 2020, BlackRock, Inc. notificó a la SEC que su participación en el capital social de Telefónica, S.A. representaba un 4,9%.

De conformidad con las comunicaciones remitidas por Blackrock, Inc. a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) con fecha 23 de enero de 2019, 1 de febrero de 2019, 5 de marzo de 2019, 17,18 y 19 de junio de 2019, 24 de julio de 2019, 27 de diciembre de 2019, 19 de marzo de 2020 y 31 de marzo de 2020, el detalle de la cadena de control a través de la que dicha entidad posee los derechos de voto y/o los instrumentos financieros es la siguiente:

1.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., Blackrock HK Holdco Limited, BlackRock Lux Finco S.a.r.l., BlackRock Japan Holdings GK, BlackRock Japan Co., Ltd.

2.- BlackRock, Inc., Trident Merger, LLC, BlackRock Investment Management, LLC.

3.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited.

4.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Australia Holdco Pty. Ltd., BlackRock Investment Management (Australia) Limited.

5.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock International Limited.

6.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Institutional Trust Company, National Association.

7.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Holdco 4, LLC, BlackRock Holdco 6, LLC, BlackRock Delaware Holdings Inc., BlackRock Fund Advisors.

8.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc.

9.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd., BlackRock HK Holdco Limited, BlackRock Asset Management North Asia Limited.

10.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Investment Management (UK) Limited, BlackRock Asset Management Deutschland AG.

11.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., Blackrock Holdco 3, LLC, BlackRock Canada Holdings LP, BlackRock Canada Holdings ULC, BlackRock Asset Management Canada Limited.

12.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock Capital Holdings, Inc., BlackRock Advisors, LLC.

13.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock Advisors (UK) Limited.

14.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock (Singapore) Holdco Pte. Ltd, BlackRock (Singapore) Limited.

15.- BlackRock, Inc., BlackRock Holdco 2, Inc., BlackRock Financial Management, Inc., BlackRock International Holdings, Inc., BR Jersey International Holdings, L.P., BlackRock Holdco 3, LLC, BlackRock Cayman 1 LP, BlackRock Cayman West Bay Finco Limited, BlackRock Cayman West Bay IV Limited, BlackRock Group Limited, BlackRock Finance Europe Limited, BlackRock (Netherlands) B.V.

-Nota 2 al Apartado C.1.11 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

D. Isidro Fainé Casas es Presidente de Honor de Naturgy Energy Group, S.A. y Asesor Especial del Consejo de The Bank of East Asia Limited.

Aún cuando a 31 de diciembre de 2020 ya no ostentaba este cargo, hasta el mes de octubre de 2020, D. Isidro Fainé Casas fue Consejero de Suez, S.A.

D. Jordi Gual Solé es miembro del Supervisory Board de Erste Group Bank, AG.

D. Peter Löscher es miembro del Supervisory Board de Koninklijke Philips N.V. (Philips).

- Nota 3 al Apartado C.2.1 del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

Aún cuando a 31 de diciembre de 2020 ya no ostentaba este cargo, hasta el 19 de febrero de 2020, D. José Javier Echenique Landiribar fue Presidente de la Comisión de Auditoría y Control.

El Consejo de Administración, en su reunión de 27 de enero de 2021, aprobó el nombramiento de D. Peter Löscher como Vocal de la Comisión Delegada, con efectos desde esa misma fecha.

Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión de 24 de febrero de 2021, aprobó el nombramiento de D^a Claudia Sender Ramírez como Vocal de la Comisión Estrategia e Innovación, con efectos desde esa misma fecha, en sustitución de D. Peter Löscher que dejó de ser Vocal de dicha Comisión.

- Nota 4 al Apartado D.2. del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 7.167 entre Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y Telefónica, S.A., corresponden a Otros Gastos (102) y a Dividendos recibidos (7.065).

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Acuerdos de Financiación: Préstamo', por importe de 289.531 entre Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y Telefónica, S.A., corresponden a Acuerdos de Financiación: créditos (prestatario) (125.621) y a Acuerdos de Financiación: otros (prestatario) (163.910).

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 3.726 entre Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. y Resto de Grupo Telefónica, corresponden a Otros Gastos (214), Beneficios por baja o enajenación de activos (8), y a Otros ingresos (3.504).

Las operaciones incluidas en este apartado bajo la expresión de 'Otras', por importe de 477.011 entre CaixaBank, S.A. y Resto de Grupo Telefónica, corresponden a Otros Gastos (11) y a Operaciones de factoring vigentes (477.000).

Ver información complementaria en la Nota 11 ("Partes Vinculadas") a los Estados Financieros Consolidados 2020 de Telefónica, S.A.

- Nota 5 al Apartado G del anexo estadístico del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Se hace constar que en las Recomendaciones 10, 19, 20, 23, 24 y 28 se ha indicado que no son aplicables ya que la situación a la que hacen referencia dichas Recomendaciones no se han verificado durante el ejercicio 2020.

- Nota 6 Detalle de los acuerdos significativos que haya celebrado la sociedad y que entran en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos.

1.- Con fecha 29 de abril de 2013, Telefónica, S.A. y TLK Investment, CV (sociedad perteneciente al Grupo Empresarial guatemalteco Corporación Multi-Inversiones) ("CMI") suscribieron un acuerdo en virtud del cual Telefónica y CMI constituyeron una sociedad conjunta, Telefónica Centroamérica Inversiones, S.L.U. ("TCI"), en la que Telefónica aportó sus activos en Centroamérica (con excepción de los activos de Costa Rica) y CMI realizó una aportación dineraria por importe de USD 500.000.000. Como consecuencia de estas aportaciones, Telefónica es titular de una participación del 60%, y CMI lo es de una participación del 40% en el capital social de TCI. El cierre de esta operación se llevó a cabo el 2 de agosto de 2013.

Asimismo, Telefónica y CMI suscribieron un Acuerdo de Accionistas de TCI, incluyendo una cláusula de cambio de control, en virtud de la cual se establece que en el caso de producirse un cambio de control en CMI o en Telefónica, la

otra parte tendrá, a su elección, (i) el derecho de adquirir (opción de compra) toda la participación que el accionista que haya sufrido el cambio de control tuviese en ese momento en el capital de TCI, o (ii) el derecho de vender (opción de venta) toda la participación que ésta tuviese en TCI a dicho accionista. En ambos casos, el precio de adquisición de las participaciones tendrá como referente el valor de mercado de TCI determinado por un experto independiente.

A efectos del Acuerdo de Accionistas se entenderá como cambio de control (i) en el caso de CMI, aquella situación en la que la última persona física o jurídica que ostente el control sobre CMI deje de ostentarlo, y (ii) en el caso de Telefónica, el supuesto en el que una persona física o jurídica que no tuviese con anterioridad el control de Telefónica pase a ostentarlo. En ambos casos, se entenderá por "control" lo dispuesto a estos efectos en las normas IFRS (International Financial Reporting Standards).

2.- Contratos de Financiación:

Con fecha 14 de mayo de 2019, Telefónica, S.A., como prestataria, y Bank of China, como prestamista, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 300 millones de euros.

Asimismo, con fecha 15 de marzo de 2018, Telefónica, S.A., como prestataria, y un grupo de entidades de crédito, como prestamistas originales, con National Westminster Bank plc como banco agente, suscribieron un crédito sindicado por importe de hasta 5.500 millones de euros.

El 11 de diciembre de 2015, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., Niederlassung Deutschland, The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, Ltd., sucursal en España, Mizuho Bank Ltd, AB Svensk Exportkredit y Société Générale S.A., como prestamistas originales, y con el apoyo de Exportkreditn mnden, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 750 millones de dólares estadounidenses. También en esa misma fecha, Telefónica, S.A., como prestataria, y Banco Santander, S.A. y Crédit Agricole Corporate and Investment Bank, como prestamistas originales, con el apoyo de Finnvera Plc, suscribieron un contrato de financiación por importe de hasta 500 millones de euros.

Conforme a lo previsto en todos los contratos indicados, en el caso de que se produzca un cambio de control en Telefónica, S.A., las entidades prestamistas pueden, en determinadas circunstancias, requerir la cancelación anticipada de estos contratos de financiación.

Para determinar si se ha producido un cambio de control a estos efectos, los citados contratos atienden a los criterios usuales en este tipo de acuerdos, tales como obtener la mayoría de los derechos de voto, poder designar a la mayoría de los miembros del órgano de administración, o tener control sobre las políticas financieras y operativas de la compa a.

Por último, se hace constar que Telefónica, S.A. est  adherida, desde el año 2010, al Código de Buenas Prácticas Tributarias, aprobado por el Foro de Grandes Empresas -  rgano en el que participan grandes empresas españolas y la Administración Tributaria estatal-, y cumple con el contenido del mismo.

Asimismo, el Grupo Telefónica est  comprometido con la aplicación de otras normativas e iniciativas internacionales en materia de sostenibilidad como, entre otras, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y otros convenios y tratados de organismos internacionales, tales como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, y la Organización Internacional del Trabajo.

Este informe anual de gobierno corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la sociedad, en su sesión de fecha 24 de febrero de 2021.

Indique si ha habido Consejeros que hayan votado en contra o se hayan abstenido en relación con la aprobación del presente Informe.

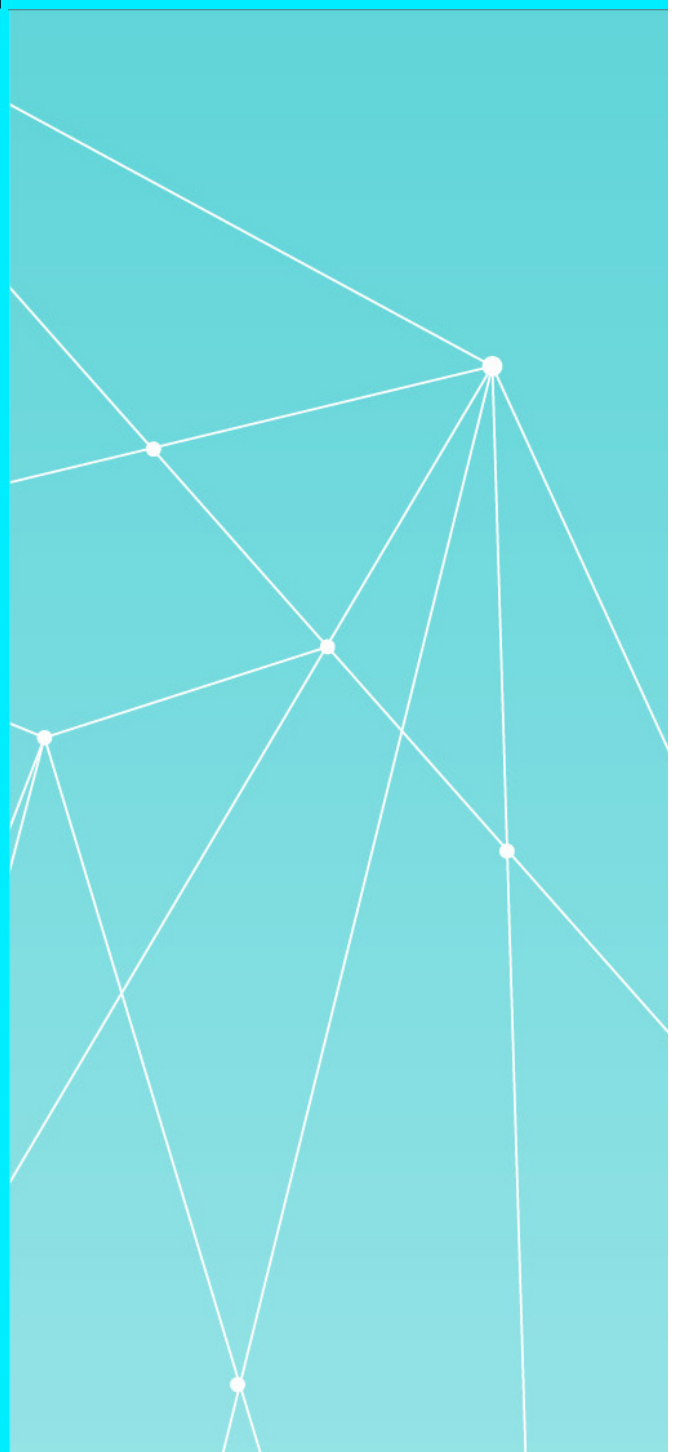
No

Capítulo 5

OTRA INFORMACIÓN

—

- 5.1.** Liquidez y recursos de capital
- 5.2.** Acciones propias
- 5.3.** Acontecimientos posteriores
- 5.4.** Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas
- 5.5.** Glosario



5.1. Liquidez y recursos de capital

Financiación

Durante el ejercicio 2020, Telefónica obtuvo financiación (sin considerar la refinanciación de papel comercial y préstamos bancarios a corto plazo) por un valor aproximado de 16.909 millones de euros, de los cuales 10.623 millones de euros en el grupo y 6.287 millones de euros se obtuvieron en la compañía que está destinada a ser el vehículo de la JV del grupo en Reino Unido con Liberty Global plc. A fecha de esta Memoria Anual, esta compañía es propiedad de Liberty Global plc. pero el grupo obtendrá

una participación del 50% de la misma al cierre de la transacción y transferencia de los activos de Telefónica UK a dicha compañía. La actividad de financiación de Telefónica se centra en mantener una sólida posición de liquidez, así como en refinanciar y extender los vencimientos de deuda en un entorno de tipos bajos.

Las principales operaciones de financiación de 2020 en el mercado de bonos han sido las siguientes:

Concepto	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Nominal (millones)		Moneda de emisión	Cupón
			Divisa	Euros		
Telefónica Emisiones, S.A.U.						
Bono EMTN	03/02/2020	03/02/2030	1.000	1.000	EUR	0,664 %
Bono EMTN	21/05/2020	21/08/2027	1.250	1.250	EUR	1,201 %
Bono EMTN	21/05/2020	21/05/2032	750	750	EUR	1,807 %
Bono EMTN	13/07/2020	13/07/2040	500	500	EUR	1,864 %
Colombia Telecomunicaciones S.A E.S.P.						
Bono	17/07/2020	17/07/2030	500	408	USD	4,950 %

Las principales operaciones en el mercado bancario en 2020 han sido las siguientes:

- El 12 de marzo de 2020, Telefónica, S.A. dispuso 150 millones de euros del préstamo bilateral firmado el 8 de noviembre de 2019 y vencimiento en 2030.
- El 6 de mayo de 2020, Telefónica, S.A. dispuso 200 millones de euros del préstamo bilateral firmado el 4 de diciembre de 2019 y vencimiento en 2027.
- El 24 de marzo de 2020, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. dispuso de USD 215 millones del préstamo bilateral firmado el 25 de febrero de 2020 y vencimiento en 2025.
- El 12 de mayo de 2020, Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. dispuso de USD 320 millones del préstamo sindicado firmado el 18 de marzo de 2020 y vencimiento en 2025. El 17 de julio de 2020 se cancelaron anticipadamente USD 70 millones, por lo que el importe vivo pasó de USD 320 millones a USD 250 millones.
- El 20 de abril de 2020, T. Móviles Chile, S.A. dispuso de USD 140 millones del préstamo bilateral firmado el 17 de abril de 2020 y vencimiento en 2023.

Recursos disponibles

Al 31 de diciembre de 2020, la liquidez de Telefónica asciende a 21.447 millones de euros, que incluye: las líneas

de crédito disponibles y comprometidas con diferentes entidades de crédito por 13.354 millones de euros (de los cuales 12.466 millones de euros tienen un vencimiento superior a doce meses); efectivo y equivalentes de efectivo y ciertas partidas de activos financieros a corto plazo.

En las Notas 17, 18 y 19 de los estados financieros consolidados se recoge información adicional en relación con las fuentes de liquidez de la Compañía, las líneas de crédito disponibles, la gestión del riesgo de liquidez, la información relativa al nivel de endeudamiento de la Compañía, así como información sobre la gestión del capital.

Compromisos contractuales

En la Nota 26 de los estados financieros consolidados se recoge la información relativa a los compromisos en firme que requerirán una salida de efectivo en el futuro como consecuencia de compromisos por compras y prestación de servicios relacionados con la actividad principal de la Compañía, así como de arrendamientos de bajo valor y a corto plazo, principalmente.

Gestión del riesgo de crédito

El Grupo Telefónica considera la gestión del riesgo de crédito de clientes como uno de los elementos esenciales para contribuir a los objetivos de crecimiento del negocio de manera sostenible. Esta gestión se basa en la evaluación activa del riesgo asumido en las operaciones comerciales,

de forma que se valore adecuadamente la relación rentabilidad-riesgo, y en la necesaria independencia entre las funciones de originación y gestión del riesgo.

En las diferentes empresas del Grupo se establecen procedimientos de autorización y gestión formales, teniendo en cuenta las mejores prácticas en la gestión del riesgo crediticio pero adaptadas a las particularidades de cada mercado. Se evalúan especialmente aquellas operaciones con clientes que pudieran generar un impacto significativo en los estados financieros del Grupo y aquellos productos que, por su público objetivo, plazo, canales de comercialización, u otras características comerciales, supongan una intensificación del riesgo, para los cuales se establecen diversas medidas de gestión para mitigar la exposición al riesgo de crédito. Estos procedimientos incluyen:

- Modelos estadísticos/expertos para la admisión de clientes que permiten anticipar y gestionar la probabilidad de impago asociada a los mismos.
- Herramientas de gestión que permiten segmentar estrategias de admisión por producto, canal, geografía y tipo de cliente.
- Monitorización continua de la solvencia y hábitos de pago de los clientes en cartera.
- Procesos de cobranza internos y externos orientados a incrementar la recuperación de la deuda, con actividades diferenciadas en función del perfil y antigüedad del incumplimiento.
- Supervisión y evaluación constante de la exposición al riesgo de crédito.

La valoración del riesgo de crédito comercial está integrada en los procesos operativos del día a día, orientando tanto la tipología de productos y servicios disponible para los diferentes perfiles crediticios como las estrategias de gestión a lo largo del ciclo de vida del cliente.

Calificación crediticia

A 31 de diciembre de 2020, la calificación crediticia de la deuda a largo plazo de Telefónica, S.A. es de 'BBB perspectiva estable' por Fitch, 'BBB- perspectiva estable' por Standard & Poor's y 'Baa3 perspectiva estable' por Moody's. Durante este ejercicio, S&P revisó la perspectiva del rating 'BBB' de 'estable' a 'negativa' el 1 de abril de 2020 y, posteriormente, el 20 de noviembre de 2020, revisó la calificación crediticia y perspectiva de "BBB con perspectiva negativa" a 'BBB- con perspectiva estable'. Las últimas variaciones de rating anteriores a esto tuvieron lugar en 2016, cuando Moody's revisó la calificación crediticia y perspectiva de 'Baa2 con perspectiva negativa' a 'Baa3 con perspectiva estable' el 7 de noviembre de 2016 y Fitch rebajó la calificación crediticia de 'BBB+ con perspectiva estable' a 'BBB con perspectiva estable' el 5 de septiembre de 2016.

En 2020, entre las actuaciones realizadas por Telefónica para proteger la calificación crediticia destaca la gestión activa de nuestra cartera de activos mediante los acuerdos alcanzados para la venta de la totalidad del capital social de Telefónica de Costa Rica TC, S.A. y la venta de alrededor de 10.100 emplazamientos de Telefónica Germany a Telxius (que llevó a una contribución realizada por parte de los socios en Telxius). Por otra parte, se decidió implementar el pago de los importes del dividendo del ejercicio 2020 mediante la modalidad de dividendo flexible voluntario. Adicionalmente, cabe destacar la intensa actividad de financiación desarrollada durante el ejercicio, aprovechando un entorno de tipos de interés históricamente bajos, para alargar el vencimiento medio de la deuda junto con el mantenimiento de un nivel de liquidez adecuado.

También Telefónica alcanzó acuerdos estratégicos en 2020 con el fin de reforzar su perfil de negocio, por una parte, con Liberty Global plc, para unir sus negocios en el Reino Unido y formar una "joint venture" participada al 50% por ambas Compañías y por otra, se alcanzó un acuerdo con Allianz para la creación de una "joint venture" para desplegar fibra en zonas rurales en Alemania. En enero de 2021, Telxius firmó un acuerdo con la sociedad American Tower Corporation para la venta de su división de torres de telecomunicaciones en Europa (España y Alemania) y en Latinoamérica (Brasil, Perú, Chile y Argentina).

Política de dividendos

La política de dividendos de Telefónica, S.A. se revisa anualmente teniendo en cuenta los beneficios del Grupo, la generación de caja, la solvencia, la liquidez y la flexibilidad para acometer inversiones estratégicas.

En marzo de 2017, el Consejo de Administración de Telefónica, S.A. decidió definir los periodos de pago de sus dividendos, de tal forma que, a partir de ese momento, el pago del dividendo en el segundo trimestre tendrá lugar en el mes de junio y el pago del dividendo en el cuarto trimestre tendrá lugar en el mes de diciembre, en ambos casos no más tarde del tercer viernes del mes correspondiente.

En febrero de 2019, Telefónica anunció la política de remuneración para 2019: 0,40 euros por acción en efectivo, pagadero en diciembre de 2019, (0,20 euros por acción), y en junio de 2020 (0,20 euros por acción). De acuerdo con esto, la Junta General de Accionistas celebrada en 2019 aprobó un reparto de dividendo en efectivo con cargo a reservas de libre disposición, mediante el pago durante 2019 de la cantidad fija de 0,40 euros brutos, pagadera en dos tramos, 0,20 euros brutos por acción el día 20 de junio de 2019 y 0,20 euros brutos por acción el día 19 de diciembre de 2019.

En febrero de 2020, Telefónica anunció la política de remuneración para 2020: 0,40 euros por acción pagadero en diciembre de 2020, (0,20 euros por acción), y en junio de 2021 (0,20 euros por acción).

En mayo de 2020, tras los correspondientes análisis, se concluyó que la Sociedad tenía una posición de caja suficientemente holgada para mantener el pago de los dividendos anunciados en su momento. No obstante, por razones de prudencia financiera en el entorno de crisis generado por el COVID-19, y para conferir mayor flexibilidad en la salida de efectivo y distintas alternativas a los accionistas, se consideró conveniente implementar el pago de los importes a realizar durante el ejercicio 2020 a través de sendos scrip dividends (denominados también “Telefónica Dividendo Flexible”) que, como es sabido, permiten a todos los accionistas la opción de recibir la remuneración a que se refieren en acciones o efectivo, a elección del accionista.

La Junta General de Accionistas celebrada el 12 de junio de 2020 aprobó las propuestas de scrip dividend, que se ejecutaron en los meses de junio y diciembre de 2020.

5.2. Acciones propias

Telefónica ha realizado, y puede considerar realizar, operaciones con acciones propias y con instrumentos financieros o contratos que otorguen derecho a la adquisición de acciones propias, o cuyo subyacente sean acciones de la Sociedad.

Las operaciones de autocartera tendrán siempre finalidades legítimas, entre otras:

- Ejecutar programas de compra de acciones propias aprobados por el Consejo de Administración o acuerdos de la Junta General de Accionistas,
- Cumplir compromisos legítimos previamente contraídos,
- Cubrir programas de acciones entregables a los empleados y directivos,
- Otros fines admisibles conforme a la normativa aplicable. En el pasado, las acciones propias compradas en el mercado bursátil se han utilizado para canjearlas por otros títulos-valores (como en el caso de las participaciones preferentes), intercambiarlas por participaciones en otras compañías (como el caso del canje de acciones con KPN), o reducir el número de acciones en circulación (mediante amortización de las acciones compradas) para mejorar los beneficios por acción o la entrega de acciones propias como contrapartida a la adquisición de una participación en otra compañía (como el acuerdo con Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.).

Las operaciones de autocartera no se realizarán en ningún caso sobre la base de información privilegiada, ni responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de los precios. En particular, se evitará la realización de cualquiera de las conductas referidas en los artículos 83.ter.1 de la Ley del Mercado de Valores, 2 del Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley del Mercado de Valores, en materia de abuso de mercado.

Para más información véase la Nota 17.h) 'Instrumentos de patrimonio propios' de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

5.3. Acontecimientos posteriores

Los acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio se describen en la Nota 31 de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

5.4. Información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas

La información sobre el periodo medio de pago de las compañías españolas se describen en la Nota 22, *"Información sobre el periodo medio de pago a proveedores. Disposición adicional tercera, "Deber de información" de la Ley 15/2010, de 5 de julio"* de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020.

5.5. Glosario

A continuación, se presentan las definiciones de algunos términos técnicos utilizados en el presente Informe de Gestión:

"Accesos" se refiere a cualquier conexión o cualquier servicio de telecomunicaciones ofrecido por Telefonía. Un cliente puede contratar múltiples servicios, por lo que contabilizamos el número de accesos o servicios contratados por el cliente. Por ejemplo, un cliente que tiene una línea de telefonía fija y un servicio de banda ancha, representa dos accesos en lugar de uno.

"Accesos de Telefonía Fija" incluye accesos de la red telefónica pública conmutada, o PSTN, líneas telefónicas de uso público, líneas y circuitos RDSI (servicios integrados de red digital), fixed wireless y de voz sobre IP.

"Accesos de Internet y Datos / Accesos de Banda Ancha Fija (BAF)" incluye accesos de banda ancha minorista (accesos ADSL, accesos VDSL, satélite, fibra óptica y circuitos de más de 2 Mbps), banda estrecha (servicio de Internet a través de las líneas PSTN) y los circuitos restantes de clientes finales que no son de banda ancha. El ADSL desnudo" permite a los clientes suscribirse a una conexión de banda ancha sin pagar cuota mensual de línea fija.

"Accesos Móviles". Los accesos a la red móvil son de voz y/o datos (incluyendo la conectividad). Los accesos móviles se clasifican en accesos de contrato y prepago.

"Accesos mayoristas" se refiere al acceso que les proveemos a otras compañías, que luego ellos les venden a sus clientes residenciales o de empresas.

"Actividad comercial" incluye las altas de accesos, la sustitución o canje de equipos celulares, migraciones y bajas de accesos.

"ARPU" son los ingresos del servicio móvil de un período específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

"ARPU de Datos" son los ingresos de datos de un periodo específico dividido entre los accesos medios minorista (teniendo en cuenta los clientes medios iniciales y los clientes medios finales del período), dividido entre el número de meses de ese período.

"Amazon Web Services (AWS)" es una plataforma de servicios de nube que te ofrece potencia de cómputo, almacenamiento de bases de datos, entrega de contenido y otra funcionalidad para ayudar a tu negocio a escalar y

crecer; además de ser mucho más segura que un servidor físico.

"Banda Ancha Móvil" incluye **Internet móvil** (acceso a internet desde dispositivos que también se utilizan para realizar llamadas de voz, como por ejemplo son los smartphones) e incluye **Conectividad móvil** (acceso a Internet desde dispositivos que complementan a la banda ancha fija, tales como 'PC Cards /dongles', que permiten la descarga en movimiento de grandes cantidades de datos).

"Bucle local" es el circuito físico que conecta el punto de terminación de red en las dependencias del abonado a la red de distribución principal o instalación equivalente de la red pública de telefonía fija.

"B2B" se refiere al segmento empresas.

"B2C" se refiere a clientes del segmento minorista.

"CATV" (o Televisión por Antena Comunitaria) es un sistema de televisión que se ofrece a través de señales de radiofrecuencia que se transmiten a los televisores por medio de redes de fibra óptica o cables coaxiales.

"Churn" indica el porcentaje de desconexiones sobre los accesos medios ponderando entre el número de meses.

"Cloud computing" es un servicio o informática en la nube, el cual permite ofrecer servicios informáticos en Internet. Es un servicio mediante el cual los recursos compartidos, software e información se proporcionan a los ordenadores y a otros dispositivos como una utilidad en la Red (normalmente Internet).

"Cloud Phone" es una aplicación que permite transferir archivos entre dos smartphones de manera sencilla.

"Coche conectado" o vehículo conectado es un vehículo que está equipado con acceso a Internet y generalmente a una red de área local inalámbrica o por satélite.

"Convergente" son productos combinados que ofrecen más de un servicio por el mismo precio.

"Cuota Mercado" se refiere al porcentaje que representa el número de accesos finales del operador con respecto al mercado total existente en su área de concesión.

"DTH" (por sus siglas en inglés de Direct-To-Home o directo al hogar) es un tipo de tecnología de acceso para la distribución del servicio de TV.

"FTRs" o Fixed Termination Rates son tarifas establecidas de la red fija que se cobran a la hora de realizar una llamada de un cliente a otro de otro operador.

"FTTH" (Fibra Óptica Al Hogar o según sus siglas en inglés (Fiber To The Home), es una tecnología de telecomunicaciones que consiste en la utilización de cableado de fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la provisión de servicios de Internet, Telefonía IP y Televisión (IPTV) a hogares, negocios y empresas.

"FTTx" es un término genérico para designar cualquier acceso de banda ancha sobre fibra óptica que sustituya total o parcialmente el cobre del bucle de acceso.

"5G", una tecnología aún en desarrollo, que es la sucesora de la red de telefonía móvil 4G, cuya misión es agilizar la experiencia de navegación y descarga en Internet.

"Ganancia Neta/Pérdida Neta" es la diferencia entre la base de accesos al cierre de un período y al comienzo de dicho período.

"GHz" significa Gigahercios.

"Ingresos" se refiere a las ventas netas y a los ingresos provenientes de la prestación de los servicios.

"Ingresos de Interconexión" son los ingresos recibidos de los otros operadores que utilizan nuestras redes para terminar sus llamadas o mensajes, o conectar con nuestros clientes.

"Ingresos de Datos" incluye los ingresos procedentes de servicios de datos móviles como la conectividad móvil e internet móvil, mensajes premium, descarga de tonos y logros, correo móvil y SMS/MMS.

"Ingresos del servicio" se refiere a los ingresos menos los ingresos por venta de terminales móviles. Los ingresos del servicio se relacionan principalmente con los servicios de telecomunicaciones, especialmente los ingresos de voz y datos (SMS y tráfico de datos de descarga y los ingresos de carga) consumidos por nuestros clientes.

"Inteligencia Artificial (IA)" es la inteligencia llevada a cabo por máquinas.

"IoT" o Internet of Things por sus siglas en inglés, se refiere a tecnologías que permiten conectar dispositivos, tanto móviles como fijos, con otros dispositivos con la misma capacidad.

"IPTV" (Internet Protocol Television o televisión con protocolo de internet) son sistemas de distribución por suscripción de señales de televisión o vídeo usando conexiones de banda ancha sobre el protocolo IP.

"ISDN" son las siglas en inglés de Integrated Services Digital Network. **ISDN** es un formato común para transmitir información por vía de una conexión digital de alta velocidad.

"LTE" significa Long Term Evolution o tecnología de acceso móvil 4G.

"Mb", significa Megabytes.

"MHz", significa Megahercios.

"MMS" o "Multimedia Messaging Service" es un estándar de mensajería que permite a los teléfonos móviles enviar y

recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.

"OMV", un operador móvil virtual, es un operador de telefonía móvil que presta servicios móviles a través de otro operador de red móvil. Un OMV paga una cuantía al operador de red móvil por el uso de la infraestructura para facilitar la cobertura a sus clientes.

"OTT" o **"servicio de televisión over the top"** son servicios a través de internet (como televisión).

"Paquetes" son productos combinados que combinan servicios fijos (línea fija, banda ancha y televisión) y servicios móviles.

"PSTN" significa red telefónica pública conmutada.

"SIM" significa módulo de identidad de abonado, una tarjeta inteligente extraíble utilizado en teléfonos móviles, módems USB, etcétera para identificar al usuario en la red.

"Smart Wi-Fi" es una aplicación a través de la cual puedes autogestionar y controlar tu Wi-Fi y los dispositivos conectados desde el móvil.

"SMS", o **"Short Messaging Service"**, es un sistema de mensajes cortos por la red móvil.

"STB" (por sus siglas en inglés Set-top box): dispositivo que recibe y decodifica la señal de televisión analógica o digital (DTV), para luego ser mostrada en un dispositivo de televisión.

"Tarifa de terminación Fija" es una tarifa establecida para la red fija, cuando un cliente realiza una llamada a otro cliente de otro operador de red.

"Tarifa de terminación Móvil" que es el cargo por minuto o SMS pagado por un operador de red de telecomunicaciones a otro operador, cuando un cliente realiza una llamada a otro operador de red.

"Tbps" significa Terabytes por segundo.

"TIC", o **Tecnologías de la Información y la Comunicación**, son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...).

"Trackers", o rastreadores es un servidor especial que contiene la información necesaria para que los usuarios se conecten con otros usuarios.

"Tráfico de voz" significa minutos de voz utilizados por nuestros clientes durante un período determinado, tanto de salida como, de entrada.

"Tráfico de datos" incluye todo el tráfico de los servicios de acceso a internet, de mensajería (SMS, MMS) y de conectividad que es transportado por las redes de Telefónica.

"TV de Pago" incluye televisión por cable, por satélite, y televisión a través de protocolo de internet (IPTV).

"UBB" o "Ultra Banda ancha", es una conexión de fibra con un mínimo de velocidad descarga de 100 mbps y un mínimo de velocidad de subida de 50 bps.

"p.p." se refiere a puntos porcentuales

"VoIP" significa voz sobre IP (protocolo de internet).

"VPN" (Virtual Private Network), es una tecnología de red de ordenadores que permite una extensión segura de la red de área local (LAN) sobre una red pública o no controlada como Internet.

Telefónica, S.A.

Informe de aseguramiento razonable independiente
sobre el diseño y efectividad del sistema de control interno
sobre la información financiera (SCIIF)



Informe de aseguramiento razonable independiente sobre el diseño y efectividad del sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF)

Al Consejo de Administración de Telefónica, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable del diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante SCIIF) y la descripción que sobre el mismo se incluye en el Informe adjunto que forma parte de la sección correspondiente del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Informe de gestión que acompaña a las cuentas anuales consolidadas de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo Telefónica) al 31 de diciembre de 2020. Dicho sistema está basado en los criterios y políticas definidos por el Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe "Internal Control-Integrated Framework 2013".

Un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera es un proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable sobre la fiabilidad de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable, e incluye aquellas políticas y procedimientos que: (i) permiten el mantenimiento de una forma precisa, a un nivel razonable de detalle, de los registros que reflejan las transacciones realizadas; (ii) proporcionan una seguridad razonable de que las transacciones se registran de una forma apropiada para permitir la preparación de la información financiera, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable y que éstas se realizan únicamente de acuerdo con las autorizaciones establecidas; y (iii) proporcionan una seguridad razonable en relación con la prevención o detección a tiempo de adquisiciones, uso o venta no autorizados de activos del Grupo que pudieran tener un efecto material en la información financiera.

Limitaciones inherentes

En este sentido, hay que tener en cuenta que, dadas las limitaciones inherentes a todo Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, con independencia de la calidad del diseño y operatividad del mismo, éste sólo puede permitir una seguridad razonable, pero no absoluta, en relación con los objetivos que persigue, por lo que pueden producirse errores, irregularidades o fraudes que pudieran no ser detectados. Por otra parte, la proyección a periodos futuros de la evaluación del control interno está sujeta a riesgos tales como que dicho control interno resulte inadecuado a consecuencia de cambios futuros en las condiciones aplicables, o que en el futuro se pueda reducir el nivel de cumplimiento de las políticas o procedimientos establecidos.

Responsabilidad de los Administradores

Los Administradores de Telefónica, S.A. son responsables de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente la implantación, mantenimiento y supervisión de un adecuado Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como de la evaluación de su eficacia, del desarrollo de mejoras de dicho sistema y de la preparación y establecimiento del contenido de la información relativa al SCIIF adjunta.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento razonable sobre el diseño y la efectividad del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera de Grupo Telefónica, basándonos en el trabajo que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000) (Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un trabajo de seguridad razonable incluye la comprensión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA), que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene en consecuencia un exhaustivo sistema de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Opinión

En nuestra opinión, el Grupo Telefónica mantenía, al 31 de diciembre de 2020, en todos los aspectos significativos, un Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020 efectivo, el cual está basado en los criterios y políticas definidos por la Dirección del Grupo Telefónica de acuerdo con las directrices establecidas por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) en su informe "Internal Control – Integrated Framework 2013".

Asimismo, la descripción del Informe sobre el SCIIF adjunta al 31 de diciembre de 2020 ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los requisitos establecidos por el artículo 540 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, y con la Circular 5/2013, de 12 de junio, de la CNMV, modificada por la Circular 7/2015, de 22 de diciembre, la Circular 2/2018, de 12 de junio, y la Circular 1/2020, de 6 de octubre, de la CNMV a los efectos de la descripción del SCIIF en los Informes Anuales de Gobierno Corporativo.

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Virginia Arce Peralta

25 de febrero de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

PRICEWATERHOUSECOOPERS
AUDITORES, S.L.

2021 Núm. 01/21/00715
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:
Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

PABLO DE CARVAJAL GONZÁLEZ, SECRETARIO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE TELEFÓNICA, S.A.

HAGO CONSTAR:

Que los Estados Financieros Consolidados -Cuentas Anuales Consolidadas- (Estado de Situación Financiera, Cuenta de Resultados, Estado del Resultado Global, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, Estado de Flujos de Efectivo, y Notas a los Estados Financieros Consolidados (Memoria Consolidada)) y el Informe de Gestión Consolidado de Telefónica, S.A. y de las sociedades dependientes que componen su Grupo (que incluye el Estado de Información no Financiera), correspondientes al Ejercicio del año 2020, han sido formulados por acuerdo del Consejo de Administración de dicha Compañía adoptado válidamente en el día de hoy.

Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 253.2 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, en concordancia con el artículo 44.6 del Código de Comercio, los Administradores que forman parte del Consejo de Administración de Telefónica, S.A. han firmado dichos documentos en la presente hoja, última de los referidos documentos, a excepción del Consejero D. Francisco José Riberas Mera, por encontrarse ausente debido a exigencias profesionales ineludibles, habiendo delegado su representación y voto para los asuntos incluidos en el Orden del Día de la presente sesión (entre los que se incluye la formulación de las Cuentas Anuales Individuales de Telefónica, S.A. y los Estados Financieros Consolidados (Cuentas Anuales Consolidadas) de Telefónica, S.A. y de las sociedades dependientes que componen su Grupo, y los respectivos Informes de Gestión, correspondientes al Ejercicio del año 2020) en el Vicepresidente D. Isidro Fainé Casas.

Veinticuatro de febrero de dos mil veintiuno.

Secretario del Consejo de Administración

D. José María Álvarez-Pallete López

D. Isidro Fainé Casas

D. José María Abril Pérez

D. José Javier Echenique Landiribar

D. Ángel Vilá Boix

D. Juan Ignacio Cirac Sasturain

D. Peter Erskine

D^a Sabina Fluxà Thienemann

D^a Carmen García de Andrés

D^a María Luisa García Blanco

D. Jordi Gual Solé

D. Peter Löscher

D. Ignacio Moreno Martínez

D^a Verónica Pascual Boé

D. Francisco Javier de Paz Mancho

D^a Claudia Sender Ramírez

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL INFORME FINANCIERO ANUAL

Los Consejeros de Telefónica, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las Cuentas Anuales Individuales de Telefónica, S.A. y los Estados Financieros Consolidados (Cuentas Anuales Consolidadas) de Telefónica, S.A. y sociedades dependientes que componen el Grupo Telefónica, correspondientes al Ejercicio 2020, formuladas por el Consejo de Administración en su reunión del día 24 de febrero de 2021, elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables, ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Telefónica, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, y que los Informes de Gestión, Individuales y Consolidados (que incluyen el Estado de Información no Financiera), contienen un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de Telefónica, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

Madrid, a 24 de febrero de 2021

D. José María Álvarez-Pallete López
Presidente

D. Isidro Fainé Casas
Vicepresidente

D. José María Abril Pérez
Vicepresidente

D. José Javier Echenique Landiribar
Vicepresidente

D. Ángel Vilá Boix
Consejero Delegado

D. Juan Ignacio Cirac Sasturain
Consejero

D. Peter Erskine
Consejero

D^a Sabina Fluxà Thienemann
Consejera

D^a Carmen García de Andrés
Consejera

D^a María Luisa García Blanco
Consejera

D. Jordi Gual Solé
Consejero

D. Peter Löscher
Consejero

D. Ignacio Moreno Martínez
Consejero

D^a Verónica Pascual Boé
Consejera

D. Francisco Javier de Paz Mancho
Consejero

D^a Claudia Sender Ramírez
Consejera

Diligencia que extiende el Secretario del Consejo de Administración para hacer constar que no estampa su firma en este documento el Consejero D. Francisco José Riberas Mera, por encontrarse ausente debido a exigencias profesionales ineludibles, habiendo delegado su representación y voto para los asuntos incluidos en el Orden del Día de la presente sesión (entre los que se incluye la formulación de las Cuentas Anuales Individuales de Telefónica, S.A. y los Estados Financieros Consolidados (Cuentas Anuales Consolidadas) de Telefónica, S.A. y de las sociedades dependientes que componen su Grupo, y los respectivos Informes de Gestión, correspondientes al Ejercicio del año 2020) en el Vicepresidente D. Isidro Fainé Casas.

D. Pablo de Carvajal González
Secretario del Consejo de Administración