



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016
ECUADOR

Elegimos **crecer**
de manera sólida
y sostenida_

Telefónica





INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Índice

1 Principales magnitudes 2014-2015-2016

2 Modelo de negocio responsable

3 Compromiso con el desarrollo

4 Compromiso con los principios

03 Entrevista al Presidente

05 Carta del Presidente
Ejecutivo Ecuador

07 Contribución al progreso

08 Contribución tributaria y
concesión

09 Resultados financieros

11 Indicadores no financieros

13 Comité Ejecutivo

14 Estrategia de negocio

15 Gestión de la ética

16 Materialidad y relevancia

17 Ecosistema de diálogo

19 ...de nuestros clientes

20 ...de nuestro equipo humano

21 ...de la cadena de suministro

22 ...de la sociedad

23 ...y la resiliencia

24 ... del medio ambiente

26 Cumplimiento Pacto Global

28 Impacto Objetivos de
Desarrollo Sostenible (ODS)

31 Referencias GRI

42 Cartas de verificación

Por onceavo año rendimos cuentas de nuestras acciones al Ecuador. Puede acceder a cada uno de los informes en la web:

www.telefonica.com.ec y al Informe Integrado del Grupo Telefónica 2016: www.telefonica.com



2006



2007



2008



2009



2010



2011



2012 - 2013



2014 - 2015 - 2016



Entrevista al Presidente_



José María Álvarez Pallete
Presidente

¿Qué objetivos se ha fijado para 2017 y los próximos años?

Nuestras prioridades no han cambiado. El principal objetivo es seguir construyendo la compañía que queremos para el futuro: una empresa con unos resultados sólidos a corto plazo que al mismo tiempo sea capaz de convertir los retos a largo en grandes oportunidades.

Nuestra historia se ha escrito con momentos en los que hemos sabido anticiparnos. Nunca le hemos tenido miedo al cambio y ahora nos encontramos en un contexto de cambio permanente y profundo. La globalización, los cambios demográficos, la escasez de los recursos, la crisis de valores y la disrupción tecnológica están cambiándolo todo.

Y la digitalización está en el centro de esta revolución en la que aspiramos tener un papel clave. No tenemos todas las respuestas. Pero sí el compromiso y las capacidades para contribuir al progreso de la sociedad. La digitalización está teniendo ya un impacto positivo y tendrá consecuencias muy beneficiosas en términos de crecimiento. Y nosotros queremos seguir siendo protagonistas en la construcción de la nueva sociedad digital en los países en los que estamos presentes, con un equipo enfocado al cliente y con la integridad, la transparencia y el compromiso como bandera.

En Telefónica estamos convencidos de que la vida digital es la vida. La tecnología emerge como motor de democratización en todos los ámbitos de la sociedad, permite abordar retos sociales, medioambientales y ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas.

Hemos iniciado 2017 con confianza. Este será un año de crecimiento sostenible sobre las sólidas bases que hemos consolidado. Tenemos muy claras nuestras prioridades estratégicas. Para alcanzarlas, necesitamos avanzar en nuestra propia transformación, tanto tecnológica como cultural, apalancándonos en nuestra diversificación geográfica.

Contamos con el mejor equipo para conseguirlo, y vamos a seguir reforzándolo con más diversidad, perfiles digitales y nuevos modos de trabajo; a mejorar tanto nuestra Promesa Cliente como la privacidad y la seguridad, ayudando, además, a los usuarios a usar de modo responsable y positivo la tecnología.

Aspiramos a crecer en las principales partidas de la cuenta de resultados y en generación de caja, con expansión de márgenes. Vamos a continuar avanzando en nuestra senda de transformación hacia una Compañía de plataformas, impulsando la digitalización extremo a extremo y la inteligencia cognitiva y con una inversión enfocada en ultra banda ancha fija y 4G.

Queremos aumentar la ubicuidad, disponibilidad y eficiencia energética de nuestra red, avanzando en nuestro compromiso de que en 2030 el 100% de la energía que usamos sea renovable. Y seguiremos racionalizando nuestro proceso de compras para ser más ágiles y establecer relaciones más sostenibles con nuestros proveedores.

Gestionaremos el portafolio con criterios estratégicos y con una visión transversal de los activos, que acelere el desapalancamiento orgánico y refuerce nuestro balance.

Al mismo tiempo, ofreceremos una atractiva remuneración para los accionistas.

¿Cómo se posiciona Telefónica ante los retos globales?

La dimensión de lo que estamos viviendo no tiene parangón. Como generación de seres humanos somos muy afortunados, porque ninguna otra generación en la historia de la humanidad ha vivido un nivel de disrupción tecnológica como el que estamos viviendo nosotros.

Todos estos cambios nos han llevado a aumentar nuestro compromiso con la sostenibilidad como motor de desarrollo de la sociedad. La tecnología abre la puerta a mejoras de la prosperidad y el bienestar, pero al mismo tiempo plantea incertidumbres y riesgos que es necesario abordar.

Tan importante es alcanzar nuestras metas, como la forma de conseguirlas. Estamos convencidos de que el futuro es impulsar un modelo de negocio responsable, capaz de generar confianza en nuestros clientes, inversores, empleados, accionistas y en la sociedad.

Afrontamos el futuro con optimismo y con unos principios bien definidos que deben guiarnos en nuestra toma de decisiones.

Tenemos que preguntarnos a dónde queremos llevar las sociedades o cómo queremos repartir la riqueza en esta nueva economía.



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Para ello, necesitamos valores que conformen una sociedad mejor, más justa, que no deje a nadie atrás en la participación de la nueva Sociedad Digital, permitiendo una distribución de la riqueza más equitativa.

En un mundo hiperconectado como el de hoy, no todo es aceptable. Somos responsables de dar forma a una sociedad que nos permita, a nosotros y a las futuras generaciones, vivir con privacidad y libertad.

En esta línea, nuestra estrategia como compañía responsable incorpora grandes retos globales, con una visión de largo plazo. Algunos ejemplos de lo que ya estamos haciendo, como la gestión de la red teniendo en cuenta la eficiencia energética y la reducción de emisiones de CO2 con más uso de renovables para frenar el cambio climático, ya los he citado. O como, para responder a las dudas sobre la privacidad de los datos, en Telefónica no solo somos transparentes sobre el uso que hacemos de los mismos, sino que además queremos ayudar a nuestros clientes a preservar su soberanía digital.

Otro desafío es el cambio del entorno laboral influido por el nuevo paradigma tecnológico; en Telefónica buscamos transformar nuestra manera de trabajar y aprovechar al máximo el talento de un equipo que tiene que ser cada día más diverso.

Me gustaría resaltar el papel esencial de la conectividad para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Nuestro negocio tradicional tiene un impacto muy positivo en el objetivo de industria, innovación e infraestructuras, si bien nuestra estrategia como negocio responsable y los proyectos dirigidos a impulsar la sostenibilidad nos permiten contribuir al resto de objetivos, con una influencia más directa en los de crecimiento económico. De hecho, somos desde hace años firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Especialmente orgullosos nos sentimos de las diversas iniciativas que impulsamos en el ámbito de la educación y, en particular, de la Fundación ProFuturo, puesta en marcha por la Fundación Telefónica y la Fundación Bancaria 'la Caixa'. Profuturo tiene como misión reducir la brecha educativa en el mundo, proporcionando una educación digital de calidad a niños y niñas de entornos vulnerables de África Subsahariana, América Latina y Sudeste Asiático. El objetivo es muy ambicioso: queremos transformar la educación de 10 millones de niños y niñas en 2020, con tecnologías, contenidos educativos y metodologías de enseñanza-aprendizaje a docentes y alumnos.

Si pensamos en los avances tecnológicos, ¿cuál es el que más va a impactar a Telefónica y a sus clientes?

La tecnología es clave para acercarnos a nuestros clientes con la nueva experiencia de servicio que queremos para ellos.

El 5G transformará radicalmente la conectividad. Estamos hablando de una capacidad para transportar datos móviles 1.000 veces superior, de velocidades que se van a multiplicar

entre 10 y 100 veces, de una significativa reducción en la latencia, de dispositivos más potentes y con baterías más eficientes...

Todo ello hará posible la explosión del Internet de las Cosas, los coches autónomos, operaciones quirúrgicas en tiempo real en remoto, la educación digital a distancia o la comunicación holográfica, por poner algunos ejemplos. Y ya se vislumbra la expansión de la Realidad Virtual, la Realidad Aumentada y vemos una nueva ola más potente de tecnología, en torno a la Inteligencia Cognitiva.

Esta disrupción tecnológica facilita un nuevo mundo de información y conocimiento y nos permite estar cada vez más conectados. Estamos hablando de un crecimiento imparable y exponencial.

El potencial que proporciona la información generada por todos los dispositivos conectados es enorme. Dándole un uso inteligente a todos estos datos, a través de la Inteligencia Artificial y los Sistemas Cognitivos, podremos solucionar problemas de salud, educación, energía y transporte, con impacto positivo en la vida de las personas y en el conjunto de sociedad.

Somos responsables de dar forma a una sociedad que nos permita, a nosotros y a las futuras generaciones, *vivir con privacidad y libertad*

En una compañía como Telefónica la tecnología siempre ha sido y siempre será protagonista. Además, en un momento como éste, en el que hay más tecnología disponible que nunca, trabajamos para poner la innovación y la disrupción digital al servicio de nuestros clientes de forma eficiente y sostenible.

Lo estamos haciendo construyendo una Telefónica de plataformas. Hemos invertido 48.000 millones de euros desde 2012, de los cuales la mayor parte se ha dedicado a reforzar la primera plataforma -la de los activos físicos-, seguida de la segunda plataforma -la de los sistemas- y la tercera plataforma, -la de los productos y servicios

Además, hemos preparado a la Compañía para ser pionera en el ámbito de la Inteligencia Cognitiva, impulsando nuestra cuarta plataforma, la del poder cognitivo, que nos va a permitir establecer un nuevo modelo de relación con nuestros clientes, relacionándonos con ellos de manera más natural y sencilla.

Aspiramos a ensanchar la relación con los clientes, buscando incrementar su satisfacción y abriéndoles nuevas posibilidades para que puedan enriquecer su vida digital con nosotros bajo los principios de transparencia, la seguridad y el control de sus datos. Porque cultivar cada día la confianza de nuestros clientes es nuestra prioridad.

Estoy convencido de que el impacto de la inteligencia cognitiva, incorporada en nuestra cuarta plataforma, será comparable en un futuro cercano al impacto que tuvo la introducción de la telefonía móvil o a la banda ancha.



Carta del Presidente Ejecutivo Ecuador



Apreciados amigos,

Ya nuestro Presidente a nivel mundial, José María Álvarez-Pallete, hizo un recuento de lo que somos y nuestros resultados globales. Logros que también se alcanzaron en Ecuador. En este país trabajamos, día a día, para servir a los más de 4.5 millones de clientes, en las 24 provincias del país.

Cerramos 2016 con 1.302 colaboradores que trabajan, decididamente, por dar la mejor comunicación y las soluciones digitales más innovadoras a la ciudadanía. Y por cada persona contratada en Telefónica generamos 7 empleos adicionales en el país. Creemos en el talento joven. El 24% de nuestros empleados tiene menos de 30 años. Somos un motor de desarrollo, ya que por cada dólar de margen que generamos, aportamos 3,9 dólares al Producto Interno Bruto del Ecuador.

Y es que las telecomunicaciones están directamente relacionadas con el desarrollo de cualquier nación. Por eso, nuestro objetivo es seguir fortaleciendo la red 4G LTE y potenciando la 3G.

Seguimos apostando por el país. Inauguramos con orgullo nuestras nuevas oficinas en Quito, en uno de los complejos arquitectónicos más representativos de la urbe capitalina, el Centro Corporativo Ekopark. Hemos buscado un concepto fresco en el que cada trabajador es parte de un escenario colaborativo, donde la creatividad fluye a través de sitios abiertos y dinámicos. Sus oficinas cuentan con espacios móviles, para así generar interacción y fomentar el desarrollo constante de ideas innovadoras, siempre pensando en el cliente. Cerca de 9.000 metros cuadrados de área útil, flexible y eficiente que promueve la comunicación y favorece la calidad de vida laboral.

Pero, sobre todo, destaco ese compromiso con el Ecuador que va más allá. Quiero reiterar mi agradecimiento y orgullo ante el trabajo de todo Telefónica Ecuador para ayudar a sus hermanos de la Costa, afectados tras el terremoto del 16 de abril de 2016, en verdad, es una gran satisfacción haber vivido la reacción oportuna y diligente de las distintas áreas de la compañía.

En muy poco tiempo se lograron activar acciones emergentes, de apoyo y soporte a nuestros colaboradores, las poblaciones afectadas, el Gobierno y la sociedad en general.

Ese es el gran potencial humano con el que contamos. Gente que trabaja para servir de la mejor manera posible. Por eso las cifras que encontrarán en esta memoria no son solo datos fríos. Tras todo ello está el esfuerzo y la pasión de quienes hacemos Telefónica.

#ElegimosEcuador

Cordialmente,

José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo

“Por noveno año consecutivo, ratificamos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Derechos Humanos, Laborales, Protección del Medio Ambiente y Lucha en Contra de la Corrupción”

Por cada **empleado** contratado, generamos

7.01

empleos adicionales en el país



Por cada **dólar de margen** que generamos, aportamos

\$3,91

al **PIB** del Ecuador



Evitamos generar

8851

toneladas de CO2



Formamos a través de Fundación Telefónica más de

+ 1 millón

Niños, niñas y jóvenes en nuevas tecnologías





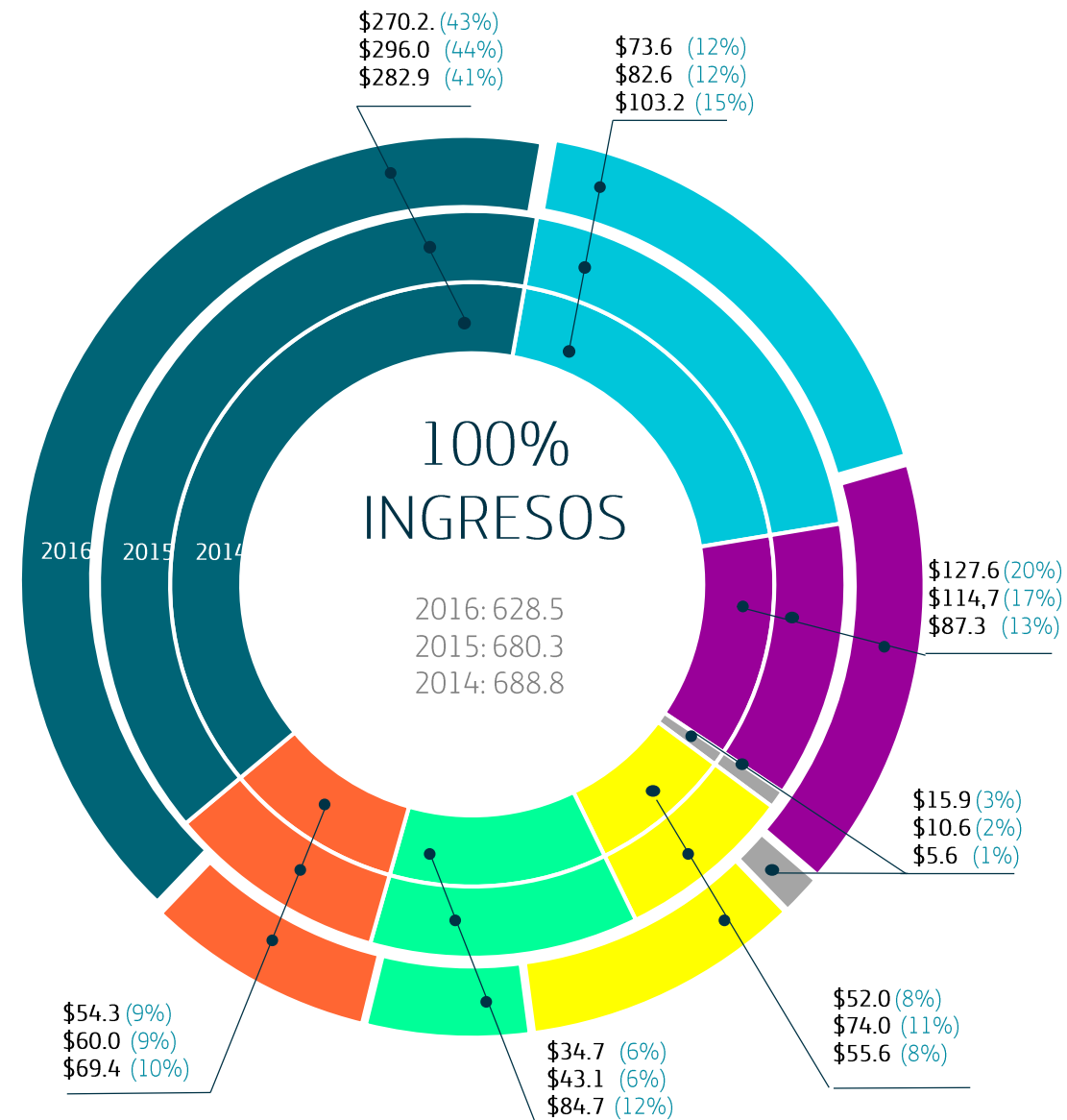
INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

1

Principales
magnitudes a 2014-2015-2016_



*Contribución al progreso



Nuestro compromiso con el desarrollo del país se ratifica durante los años 2014, 2015 y 2016 al generar una inversión (CAPEX) de USD 525 millones en infraestructura y nuevas tecnologías, así como en nuestros esfuerzos en la I+D que asciende los UD\$36 millones. Dichos esfuerzos nos ha llevado a recibir ingresos por más de USD 666 millones promedio anual desde 2014 a 2016. Contribuimos más de USD 140.88 millones al Fondo de Desarrollo del Telecomunicaciones (FODETEL), frecuencias y concesión variable durante los tres años.

Nuestra apuesta por una sociedad más inclusiva y justa nos ha llevado a invertir USD 12.3 millones de dólares para la educación a niños, niñas y jóvenes en nuevas tecnologías, así como para la ejecución de programas que beneficiaron a millones de personas en 2014, 2015 y 2016.

Como aliado estratégico para el Ecuador, destinamos en los últimos tres años USD 799 millones a nuestra cadena de suministro, generando fuentes de empleo y activación económica local, puesto que el 70% de nuestros proveedores adjudicados son nacionales. Así mismo, dedicamos cerca de USD 187.9 millones al pago de salarios a nuestra plantilla de colaboradores.

Principales magnitudes a 2016

4.541 *clientes* (miles)

1.302 *empleados*

280 *proveedores*

70% *compras* locales

servicio en 24 provincias

- Datos en millones de dólares
- Los ingresos locales totales, son los reportados a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Las cifras totales de Administración Pública y Fodetel son los declarados y reportados a los organismos de control.
- Rubro Adm. Pública: incluye FODETEL y concesión variable
- Las cifras de la rueda Contribución al Progreso son anuales y corresponden a los períodos 2016, 2015 y 2014, ya auditados y ordenados de manera descendente.
- El pago de concesión correspondiente a los 150 millones amortizado a 9 años.



Contribución tributaria y concesión

En Telefónica tenemos el compromiso de actuar con responsabilidad fiscal en la gestión de los negocios y cumplir con todas las obligaciones fiscales. Con el objetivo de aumentar la transparencia, hemos desarrollado los Principios de Negocio Responsable en materia de cumplimiento tributario, en base a los cuales nos comprometemos a actuar con honestidad y respeto por la Ley en la gestión de los asuntos fiscales.

IMPUESTOS EN 2016, 2015 y 2014

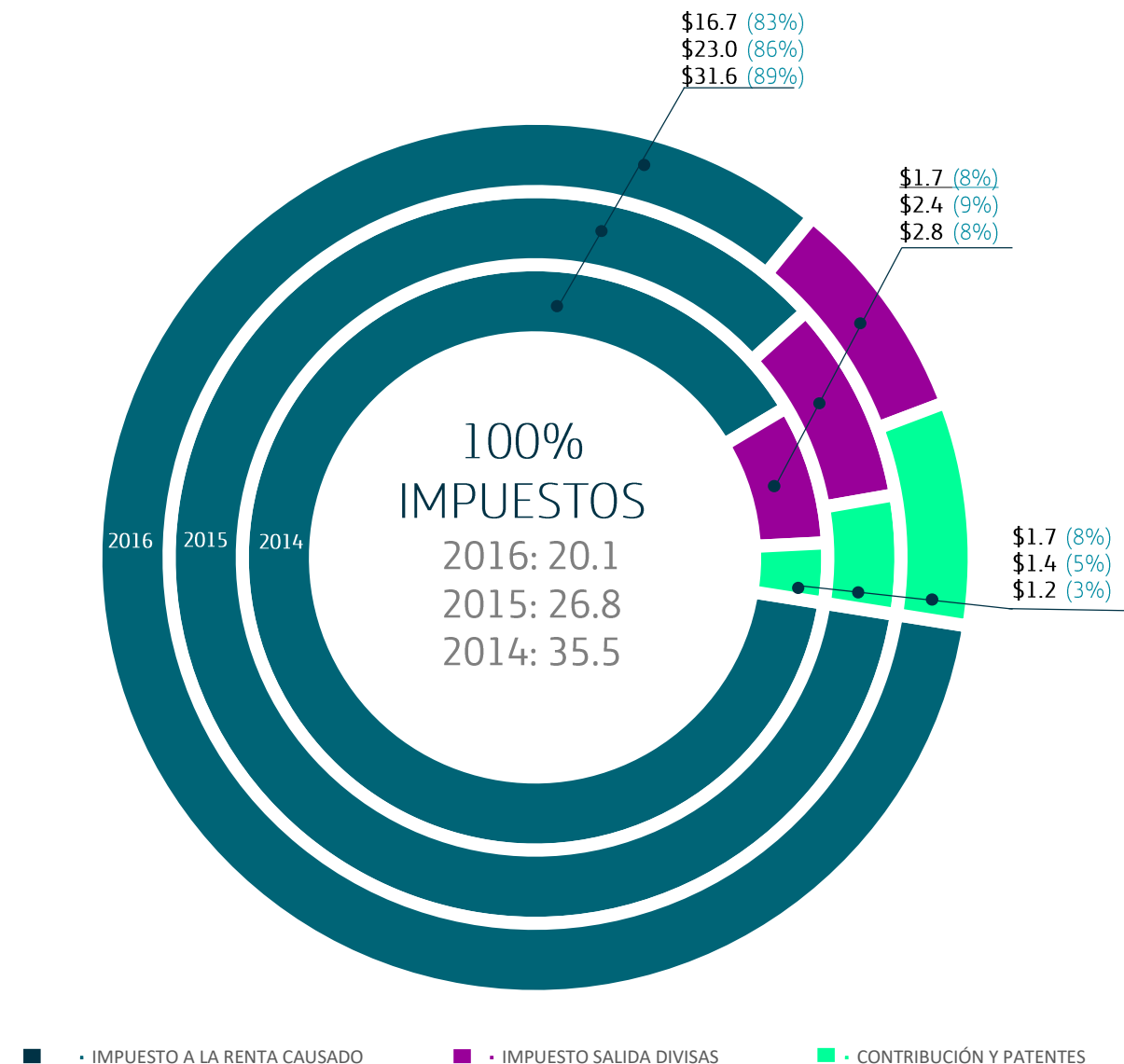
Durante los períodos 2016, 2015 y 2014 nuestra contribución al Estado Ecuatoriano ascendió a USD 83.2 millones. Esta cifra se compone por los siguientes rubros: USD 78.9 millones por pagos de impuesto al Servicio de Rentas Internas (no incluye IVA); USD 2.0 millones por Contribuciones a la Superintendencia de Compañías y USD 2.2 millones impuestos a gobiernos locales.

CONTRATO DE CONCESIÓN 4G LTE

Durante los últimos años hemos contribuido de forma sustancial a mejorar el acceso, la capacidad y la calidad de la conexión a Internet. Gracias a nuestra inversión de 150 millones de dólares en infraestructuras destinados para el nuevo espectro 4G LTE y para potenciar la red 3G. La concesión de espectro fue concedida por el Estado Ecuatoriano a Movistar (50 Megas en la banda 1900 MHz) el 18 de febrero de 2015 y la activación del servicio a cierre de año fue confirmada en 7 de las principales ciudades de mayor población y concentración turística del país.

DISTRIBUCIÓN DE LOS IMPUESTOS PAGADOS POR TELEFÓNICA

Miles de dólares



83.2 Millones de dólares

se han destinado al TOTAL de pago de impuestos

71.4 Millones de dólares

De impuestos a la renta causados

150 Millones de dólares

se pagaron para la concesión de nuevo espectro LTE



Resultados financieros

* ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO

Miles de dólares

Estado de Situación Financiera	2014	2015	2016
Activos			
Activos corrientes			
Efectivo y equivalentes de efectivo	57.405	14.752	22.693
Deudores comerciales, neto	61.631	84.194	82.505
Cuentas por cobrar entidades relacionadas	3.426	4.924	9.522
Impuestos por cobrar	0.680	3.801	2.813
Otras cuentas por cobrar	14.141	6.543	2.541
Otros activos	3.908	-	-
Inventarios, neto	14.492	16.507	12.867
Gastos pagados por anticipado	3.722	6.538	8.941
Total activos corrientes	159.405	137.259	141.882
Activos no corrientes			
Deudores comerciales, neto	6.858	10.431	7.459
Otras cuentas por cobrar	-	38.165	58.574
Gastos pagados por anticipado	1.425	1.127	690
Propiedad, equipos, mobiliario y vehículos, netos	383.760	419.185	418.950
Activos intangibles, neto	112.043	230.776	212.226
Activos por impuesto diferido	8.492	13.000	16.828
Otros activos	0.588	0.626	1.007
Total activos no corrientes	513.166	713.310	715.734
Total activos	672.571	850.569	857.616

	2014	2015	2016
Pasivos y patrimonio			
Pasivos corrientes			
Obligaciones financieras	5.796	69.758	89.652
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	165.889	258.560	148.797
Impuestos por pagar	2.365	5.494	6.265
Cuentas por pagar a entidades relacionadas	29.551	29.483	17.631
Impuesto a la renta	21.368	14.814	7.074
Pasivos contingentes	4.021	6.731	8.021
Ingresos diferidos	7.806	4.176	4.090
Beneficios a empleados	26.390	13.456	10.245
Total pasivos corrientes	263.186	402.472	291.775
Pasivos no corrientes			
Obligaciones financieras	19.897	14.212	95.027
Provisión para desmantelamiento	5.588	5.588	5.588
Beneficios a empleados	8.151	11.426	12.845
Total pasivos no corrientes	33.636	31.226	113.460
Total pasivos	296.822	433.698	405.235
Patrimonio			
Capital social	182.886	182.886	182.886
Reserva legal	44.361	52.826	57.093
Resultados acumulados	148.502	181.159	212.402
Total patrimonio	375.749	416.871	452.381
Total pasivo + patrimonio	672.571	850.569	857.616



Resultados financieros


* CUENTA DE RESULTADOS


Miles de dólares

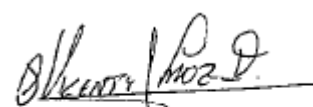
Estado de resultados integrales

	2014	2015	2016
Ingresos ordinarios			
Servicio de telefonía celular	590.458	570.470	536.584
Larga distancia	48.039	41.556	41.556
Venta de teléfonos y accesorios	50.331	68.260	50.379
	688.828	680.286	628.519
Costos y gastos			
Costos de servicio de telefonía celular y larga distancia	(157.359)	(177.112)	(160.020)
Costo de venta de teléfonos y accesorios	(52.475)	(57.174)	(47.042)
Costo de servicios de valor agregado	(7)	(13)	(8)
Depreciaciones y amortizaciones	(87.282)	(114.725)	(127.642)
Capacidad técnica y uso de marca	(11.184)	(11.574)	(581)
Gastos operativos	(231.079)	(232.445)	(226.725)
	(539.386)	(593.043)	(562.018)
Utilidad en operación	(149.442)	(87.243)	(66.501)

	2014	2015	2016
Gastos financieros, neto	(5.403)	(12.249)	(15.599)
Diferencia en cambio, neta	0.10	(22)	0.129
Utilidad antes de impuesto a la renta	144.049	74.972	51.031
Impuesto a la renta	(59.398)	(31,844)	(16.316)
Utilidad neta	84.651	42.669	34.715
Utilidad neta y resultado integral	84.651	43.128	34.715
Utilidad neta por accion básica y diluida	0.00046	0.02358	0.01898


José Manuel Casas
Presidente Ejecutivo


Luis Granja
Vicepresidente de Finanzas y
Control de Gestión


Pedro Cruz
Gerente de
Contabilidad

Los estados financieros incluidos en este informe representan la situación financiera de OTECEL S.A, al 31 de diciembre de 2014, 2015 y 2016, los resultados de sus operaciones y los cambios en su patrimonio. Los datos han sido auditados por Romero y Asociados Cía. Ltda., Auditores Independientes – Member Crowe Horwath International



Indicadores no financieros

TABLA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES NO FINANCIEROS

Aspectos económicos	Unidad	2014	2015	2016
Económicos				
Ingresos	Mill. Dólares	689	680	629
Esfuerzo en I+D	Mill. Dólares	13	14	9
Pago a administraciones públicas + FODETEL	Mill. Dólares	143	130	128
Gastos salariales totales	Mill. Dólares	71	65	57
Volumen de compras adjudicado	Mill. Dólares	275	273	250
Proveedores locales	%	77	74	72
Empleados formados en Principios de Actuación	%	87	98	91
Número de auditorías realizadas a proveedores de riesgo	Unidades	10	10	10
Índice de satisfacción del cliente	Unidades	8,22	8,27	8,32
Aspectos sociales				
Impactos internos (RRHH)				
Nº empleados totales al cierre del periodo	Personas	1.385	1.417	1.302
Número de horas de formación	Unidades	84.053	8.288	1.116
Mujeres en plantilla	%	40	39	39
Mujeres directivas	Personas	1	1	1
Número de personas con discapacidad	Personas	56	51	45
Número de voluntarios Telefónica	Personas	608	606	600
Empleados menores de 30 años	Personas	207	209	159
Índice de clima laboral total	Unidades	88	88.56	89
Tasa de absentismo ⁽¹⁾	Unidades	973	911	1.006
Tasa de accidentalidad ⁽²⁾	Unidades	0.44	0.07	0.45

1) Número de días perdidos por ausencia durante el período / número total de días trabajados en el período.
2) (Número total de accidentes / total de horas trabajadas) X 200.000
3) Mediciones de campos electromagnéticos son realizadas por ARCOTEL.
4) En 2015 se ejecutó el proyecto de contratos electrónicos, lo que redujo la cantidad de papel consumido en las oficinas.
5) Aumento del indicador en 2015 por la baja de archivos físicos y en 2016 por baja de archivos físicos a nivel nacional

Aspectos medioambientales	Unidad	2014	2015	2016
Despliegue de red responsable				
Mediciones de campos electromagnéticos ⁽³⁾	Unidades	652	21	23
Gastos en estudio de impacto ambiental	Dólares	599814	464047	408160
Gastos en Gestión de Residuos Peligrosos	Dólares	77171	73557	60463
Consumo de recursos				
Consumo de papel blanco (certificado) ⁽⁴⁾	Toneladas	13.90	2.42	3.30
Consumo de agua	Metros Cúbicos	18069	19685	18263
Residuos				
Residuos de papel y cartón ⁽⁵⁾	Toneladas	0.28	22.40	3.78
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (red + celulares)	Toneladas	2.32	5.29	13.95
Residuos de baterías ⁽⁶⁾	Toneladas	8.94	8.20	96.70
Residuos de aceites	Metros Cúbicos	4.09	3.93	4.32
Derrames de combustibles	Unidades	0	0	1
Inventario de energía y CO2				
Energía				
Consumo eléctrico oficinas	MWh	3072	2777	1898
Consumo eléctrico operaciones	MWh	46844	44552	55117
Combustible	Miles de litros	304	355	303
Energía proveniente de fuentes renovables	MWh	11	0	0
Emisiones de GEI				
Emisiones totales	tCO2eq[1]	16999	17528	20780
Emisiones directas (Alcance I)	tCO2eq	789	2713	2933
Emisiones indirectas (Alcance II)	tCO2eq	15832	14815	17847
Otras emisiones indirectas (Alcance III) ⁽⁷⁾	tCO2eq	379	-	-
Emisiones evitadas por generación de energía renovables ⁽⁸⁾	tCO2eq	3	0	0

6) Aumento del indicador en 2016 por generación de AES y baterías por cambios programados de operación y mantenimiento y el terremoto del 16 de abril.
7) Alcance 3, son calculadas con datos globales y no se dispone de información detallada a nivel local.
8) Fuente proveniente en su gran mayoría de energía hidráulica. Dicha fuente no se considera renovable por no contar con certificados de origen. El indicador 2014 refleja una estación piloto modelo con energía eólica. Información ampliada página 24.



INFORME INTEGRADO **2014-2015-2016**

2

Modelo de
negocio responsable_



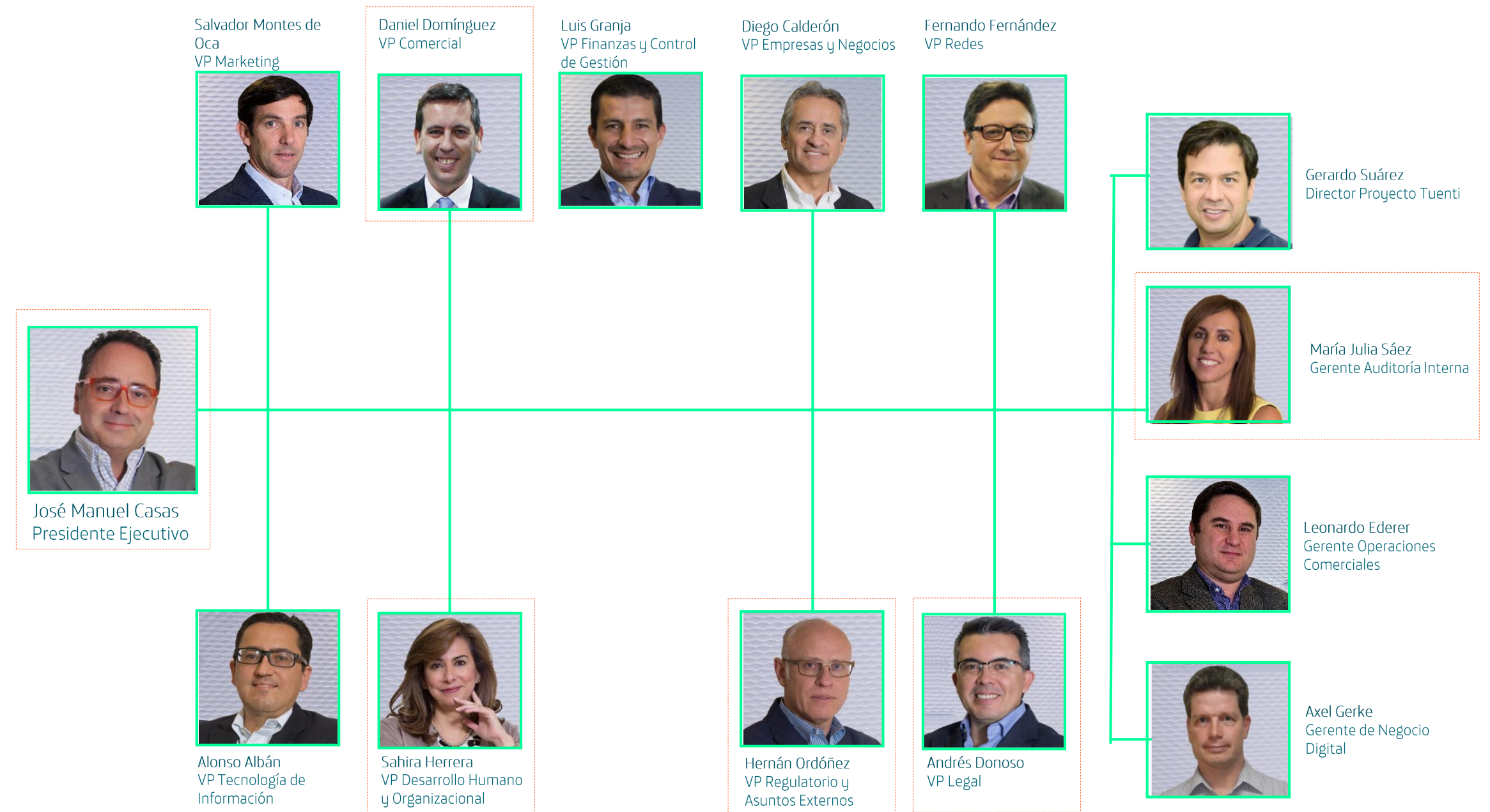
Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo de Telefónica está conformado por un equipo directivo que tiene como principal objetivo definir la estrategia y responder de manera ágil, moderna y digital a los requerimientos del mercado.

Este órgano ejecutivo se rige al Consejo de Administración de Telefónica S.A. que cuenta con ocho Comisiones encargadas de la supervisión y control de la actividad de la Compañía, así como de la estrategia de la Sociedad, Gobierno Corporativo, Responsabilidad Corporativa, inversiones, retribuciones de los Consejeros y Altos Directivos, y remuneración al accionista.

Para hacer tangibles nuestros principios de integridad, compromiso y confianza, El Consejo de Administración, a través de las comisiones de Asuntos Institucionales y Auditoría y Control, aprueba y da seguimiento al Plan de Negocio Responsable. La implementación local del Plan está bajo a responsabilidad de la Oficina de Negocio Responsable, un órgano transversal que se replica en todas las operaciones de Telefónica.

En Ecuador la oficina de Negocio Responsable está compuesta por el Presidente Ejecutivo, las áreas de Regulatorio y Asuntos Externos, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Legal y Comercial, con la participación de Compras, Operaciones, Comunicación, Marketing y el área de Sostenibilidad & Medio Ambiente.





Estrategia de negocio_

Queremos crear, proteger e impulsar las conexiones de la vida, para que nuestros clientes y la sociedad en general elijan un mundo de posibilidades infinitas. Aspiramos convertirnos en una Onlife Telco que simplifique y responda a los retos globales como: el cambio climático, la migración, la educación, el acceso a las nuevas tecnologías, los cambios económicos y los desafíos que enfrentan las ciudades actualmente y cómo garantizar su sostenibilidad a futuro.

Una visión global se ha planteado para el año 2030, basada en 17 objetivos de desarrollo. Es por ello que Telefónica ha identificado, bajo la estrategia del derecho a la libre elección, la oportunidad de ofrecer soluciones que permitan a la sociedad estar más conectada a múltiples posibilidades y acceso a diversos servicios.

La estrategia global de negocio "Elegimos Todo" de Telefónica brinda a través de tres objetivos principales -conectividad excelente, oferta integral y valores y experiencia de cliente– y tres habilitadores de valor –Big Data e innovación, digitalización extremo a extremo y asignación de capital y simplificación– la oportunidad de brindar a los usuarios el control de su vida digital, poniendo los datos a su disposición.

Para que la estrategia y el proceso de transformación de Telefónica sea integral, en 2015 se incorporó el Plan de Negocio Responsable, que busca aprovechar las oportunidades y alcanzar la eficiencia para lograr un crecimiento sostenible. Se identificaron seis proyectos prioritarios, orientados a nuestro clientes, empleados, proveedores y el medio ambiente, a fin de potenciar activos intangibles para el desarrollo: la confianza, el talento y la innovación.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

5 IGUALDAD DE GÉNERO

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

COMUNICACIÓN - DIÁLOGO

PLAN GLOBAL

PROPUESTA DE VALOR


CONECTIVIDAD EXCELENTE


OFERTA INTEGRAL


VALORES Y EXPERIENCIA CLIENTE

HABILITADORES


DIGITALIZACIÓN E2E


BIG DATA E INNOVACIÓN


SIMPLIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CAPITAL

PLAN DE NEGOCIO RESPONSABLE


Promesa Cliente


Confianza Digital


Cadena de Suministro


Diversidad y Gestión Talento


Gestión Ambiental


Innovación Sostenible

MODELO DE ACTUACIÓN

GESTIÓN DE RIESGO

Garantizamos el cumplimiento de nuestro marco regulatorio internacional, nacional y local, coordinándolo a nivel corporativo, para anticiparnos a las tendencias o cambios legislativos, en un entorno en el que, cada vez más, ámbitos económicos, sociales y medioambientales están siendo objetivo de regulación.

PRODUCTIVIDAD RESPONSABLE

Trabajamos para mejorar nuestra productividad incorporando criterios de sostenibilidad de forma transversal a todos nuestros procesos. Además de la oferta a los clientes, la calidad y la atención, buscamos eficiencias y valor a través de un compromiso a largo plazo con la gestión del talento, la eficiencia energética y los temas ambientales, la cadena de suministro o la fiscalidad y, en general, una cultura de ética e integridad que impregne todas nuestras actuaciones.

LA SOSTENIBILIDAD COMO PALANCA DE CRECIMIENTO

Ponemos en valor los beneficios sociales o medioambientales de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, empresas y particulares. Además, trabajamos para que el entorno digital sea cada vez más abierto y seguro, de modo que las oportunidades de la tecnología estén al alcance de todos, promoviendo la accesibilidad geográfica, social y personal a la tecnología.



Gestión de la ética

Buscamos que la ética y la responsabilidad sean la base de nuestro negocio. El objetivo de Telefónica, asumido desde la alta dirección a toda la organización, es que nuestros Principios de Negocio Responsable estén presentes en toda nuestra actividad y relaciones con los grupos de interés y trasladarlos a la cadena de valor en su conjunto.

PILARES FUNDAMENTALES

Principios de Negocio Responsable

Marca el modelo de actuación hacia nuestros empleados y en nuestra relación con los accionistas, clientes, proveedores, sociedad y nuestro impacto con el medio ambiente.

Compromiso con los DDHH

Damos continuidad a nuestro proceso de debida diligencia y cumplimiento, basados en los análisis realizados en años anteriores, así como el la COP del Pacto Mundial de las NNUU.

Reforzamos la comunicación y formación, así como velamos por el *cumplimiento interno de las políticas* y normativas.

CANAL DE PRINCIPIOS DE NEGOCIO RESPONSABLE

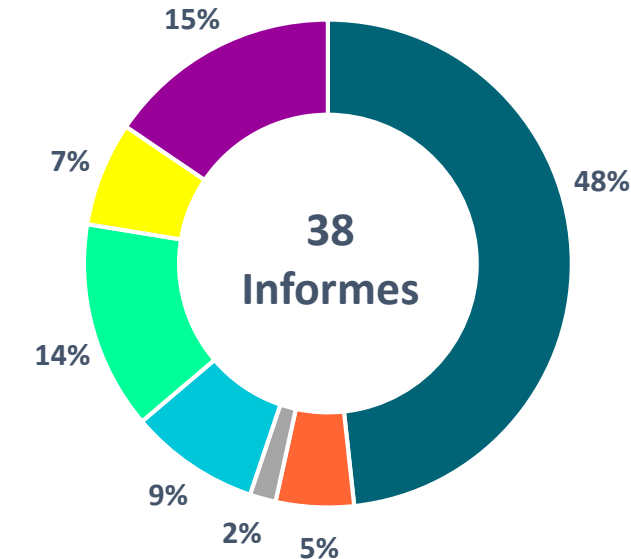
En 2016 a través del Canal de Principios de Negocio Responsable y otros medios, se registraron un total de 8 investigaciones cerradas y 5 casos procedentes, así como se efectuó 11 comunicados. De igual manera, a través de los medios de comunicación interno, se reforzó el uso de dicho canal.

13 CASOS 11 COMUNICACIONES

92% COLABORADORES han superado nuestro curso de "Principios de Negocio Responsable"

CONTROL INTERNO

Durante 2016 el área de Auditoría Interna ha realizado un total de 38 informes, como parte de su plan anual de trabajo para el control de transparencia de la Compañía.



- Revisión ciclo de ingresos
- Otros trabajos
- Prevención de fraudes, investigación de denuncias o revisión de actuaciones personales
- Análisis total o parcial de los procesos relacionados con el ciclo de gastos e inversión
- Auditorías financieras o de sistemas de información destinados fundamentalmente a la revisión del control internos sobre el reporte financiero
- Informes destinados a verificar el correcto funcionamiento de otras obligaciones legales
- Supervisión de los principales riesgos tecnológicos y el cumplimiento de las disposiciones legales que afectan a las redes de servicios y los sistemas de información

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



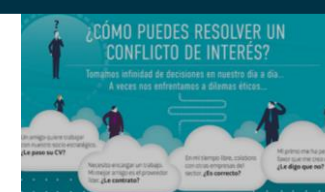
Curso de Formación Principios de Negocio Responsable



Política de Anticorrupción



Política de Conflictos de Interés



Política de Gestión Ambiental



Norma General de Protección On line



Política de Seguridad de la Información





Materialidad y relevancia

Identificamos, a través del análisis de materialidad, los asuntos de especial importancia en función del impacto presente o futuro de nuestros ingresos, rentabilidad, posición competitiva y cualquier otro aspecto que pueda determinar la capacidad de crear valor a largo plazo para nuestros grupos de interés.

Para este análisis de materialidad seguimos las indicaciones de la Guía GRI en su versión G4 y partimos del análisis de materialidad del Global e-Sustainability Initiative (GeSI), que preselecciona 55 asuntos potencialmente materiales divididos en ocho categorías: inclusión digital, empleados, cambio climático, cadena de suministro, clientes, privacidad, gobernanza e impacto en las comunidades.

A través de la interacción de los grupos en un panel extendido, realizado de manera semestral, pudimos identificar los aspectos más relevantes, que hoy por hoy, definen nuestro Plan de Negocio Responsable y son:



MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS



“MOVISTAR CONVERSA”
Diálogo con grupos de interés

IDENTIFICACIÓN
Grupos clave de interés

- Clientes
- Expertos
- Público en general
- Gobierno
- Sociedad
- Empleados
- Empresas
- Proveedores
- Academia
- Otras org.

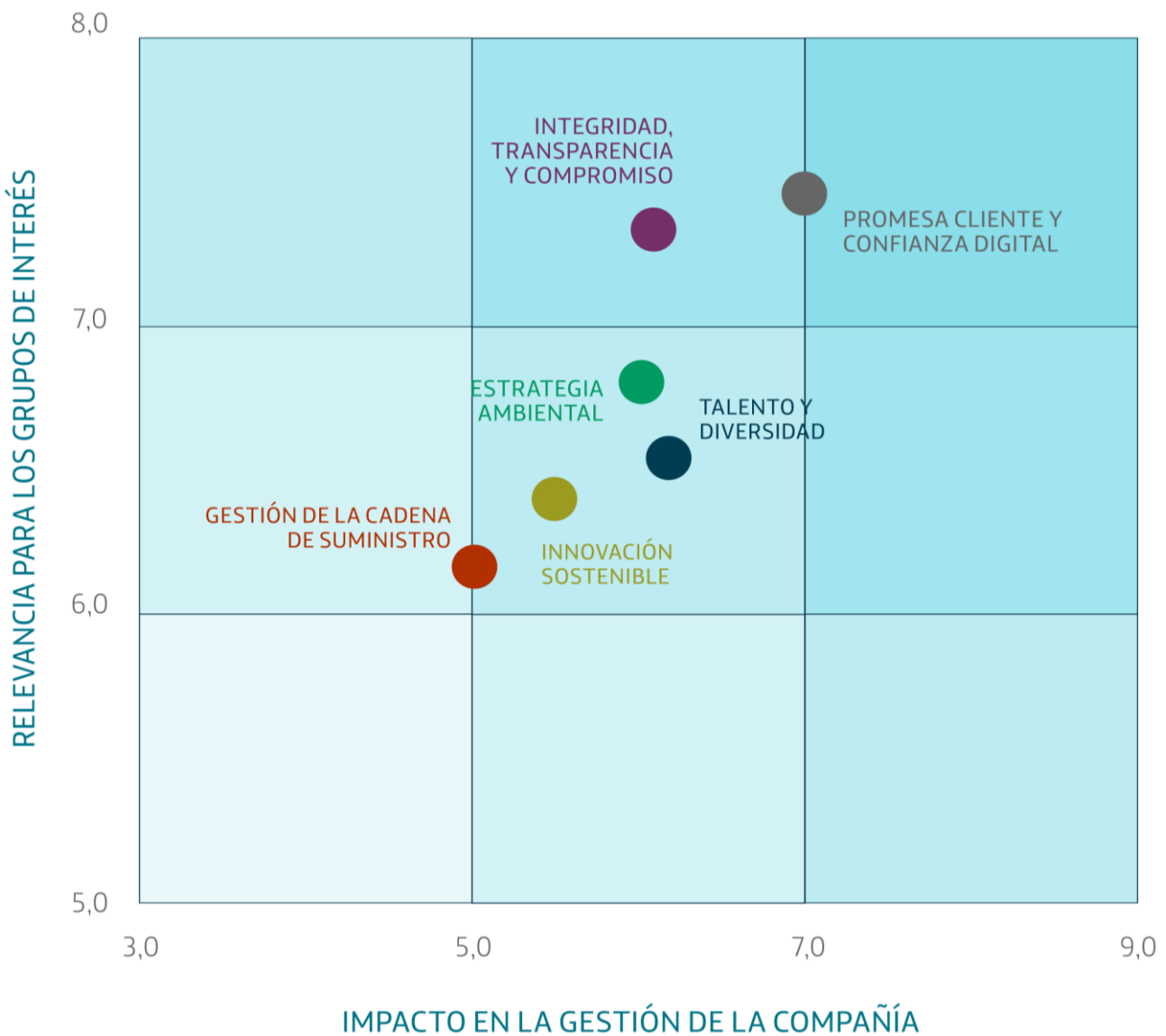
MECANISMO DE GESTIÓN
Análisis múltiples fuentes

- Diálogo y consultas
- Webinars
- Focus Group
- Monitoreo Reputación
- Encuentros y Foros
- Estudios sectoriales
- Mesas de trabajo sectorial
- Redes sociales
- Índice de Satisfacción al Cliente
- Índice de Clima y Compromiso
- Redes multisector
- Cámara y gremios empresariales

El modelo de gestión de riesgo se fundamenta en las metodologías: "Enterprise Risk Management – Integrated Framework" emitido por COSO ("Committee of Sponsoring Organizations", de la Comisión Treadway) o la norma ISO 31000 "Gestión de riesgos – principios y directrices", entre otros. Se consideran cuatro categorías de riesgo: negocio, operacionales, financieros y globales.



ASUNTO DE SOSTENIBILIDAD Y RELEVANCIA PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS





Ecosistema de diálogo

Durante el período 2014, 2015 y 2016 generamos 54 iniciativas de diálogo con grupos de interés, a fin de transparentar la gestión de la Compañía y sus acciones de negocio responsable. Estas jornadas abordaron aspectos vinculados a los asuntos materiales identificados en nuestra matriz: Facturación Electrónica, Soluciones Digitales, Escudo Movistar, Privacidad, Protección *On line*, Trabajo Infantil, Gestión de Residuos, Campus Party, TIC Forum, Manifiesto Digital, entre otros. En 2016 fortalecimos nuestros canales digitales; es así, que alcanzamos 1.7 millones de seguidores en las redes sociales de mayor interacción en el país.

En 2015, el Grupo Telefónica aprobó la creación de un panel de grupos de interés como plataforma de diálogo formal y estructurado. La conformación de este grupo consultivo conformado por 16 miembros activos provenientes grupos clave como: clientes, proveedores, inversores, ONG's, organizaciones sectoriales y multilaterales, así como de servicios profesionales y empresas se fortaleció al ampliar mediante el modelo de encuestas semestrales a más de 170 entrevistas, bajo la metodología de RepTrak - Pulse de Sostenibilidad.

LA RUTA HACIA UN PROCESO INNOVADOR, HOMOGÉNEO Y SÓLIDO



Identificamos *7 asuntos relevantes* a través del diálogo y entrevistas.





INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

3

Compromiso con
el desarrollo_

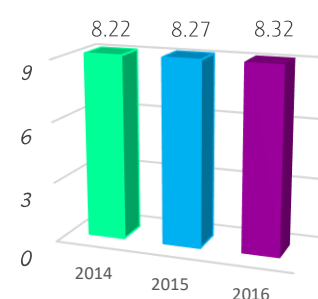


Compromiso con nuestros clientes

Continuamos trabajando en 2016 para que la satisfacción de nuestros clientes alcance 8.32 puntos, 0.5 más del objetivo alcanzado en 2015.

Nuestra nueva visión como compañía sitúa al cliente en el centro de todo y se orienta en la vida digital de las personas, basado en dos derechos fundamentales: garantizar la privacidad y control sobre sus datos. Estrategia dirigida por el Chief Data Officer, a nivel global, que forma parte del Comité Ejecutivo del Grupo.

SATISFACCIÓN CLIENTES (ISC)



La satisfacción de los clientes es la mejor prueba de que estamos avanzando y para medirla, utilizamos el ISC (Índice de Satisfacción de Clientes), un indicador que se reporta de forma periódica al Consejo de Administración. Nuestros clientes calificaron en 2016 su experiencia con 8.32 puntos, 0.5 más del objetivo alcanzado en 2015, ratificando nuestro compromiso continuo con el servicio y la calidad.

SIMPLIFICACIÓN OFERTA COMERCIAL

Implementamos mediante el principio de transparencia y sencillez nuestra oferta comercial y fortalecimos los canales automáticos y digitales de consulta y atención, que permitan en tiempo real, solventar requerimientos de servicios las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Desplegamos zonas de experiencia en nuestros Centros de Atención (CAV), para que los visitantes puedan interactuar con los productos y servicios antes de la compra.



Conoce más sobre los principios rectores para la privacidad y la libertad de expresión de Telefónica: goo.gl/MMYrg3 Pág. 100 y 115.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



+42 mil
Visitas durante
2015 y 2016

Telefónica Ecuador en 2015 puso a disposición "Familia Digital", la primera plataforma de enseñanza en el Ecuador que impulsa la educación digital y contribuye a crear un Internet mejor para los niños, convirtiéndose en un Centro de Recursos de referencia para familias y educadores. A 2016 más de 3800 estudiantes, docentes y padres de familia fueron formados en el uso responsable de las tecnologías.

En 2015 promovimos un encuentro público - privado sobre la Protección de la Infancia Online, donde se obtuvo la participación de más de 30 organizaciones. El objetivo fue contar con marcos legales y sistemas articulados adecuados de denuncia para contenidos de abuso sexual infantil en línea, así como modelos regulatorios que faciliten a los proveedores de servicio de internet (PSI) y la industria TIC emprender iniciativas que contribuya a un ambiente digital más seguro.



Realizamos el bloqueo de las páginas web de internet que contienen o difunden contenido de abuso sexual infantil para navegación de datos móviles, en coordinación con la Internet Watch Foundation (IWF).



Compromiso con nuestro equipo humano

La clave de nuestra transformación y liderazgo pasa por tener el mejor equipo de profesionales. A 2016 contamos con una plantilla total física de 1.302 empleados. La edad media entre colaboradores es de 35 años.

Contamos con **52 personas** con discapacidad

El 99.6% de nuestro personal tiene contratos laborales indefinidos, lo que demuestra nuestra apuesta por las políticas de trabajo sostenibles.

CLIMA Y COMPROMISO

Nuestro Índice de Clima y Compromiso fue del 89%, superando en 0.5 puntos al año anterior. Fortalecimos las herramienta de comunicación interna, generando una cultura colaborativa y digital. De esta manera ratificamos nuestro compromiso con la satisfacción y las mejores condiciones laborales de nuestros colaboradores, manteniéndonos en los últimos diez años, como unas de los cinco empresas en América Latina, como el mejor lugar para trabajar.

En 2016 trabajamos en cinco ámbitos fundamentales a fin de cumplir con la promesa empleado: reconocimiento, liderazgo, calidad de vida, comunicación y desarrollo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



1.302
empleados

99.6%
contratos laborales
indefinidos

39%
mujeres
en planilla

24%
índice de
rotación

24%
empleados
menores de 30 años

HITOS 2016

Liderazgo y Desarrollo:

- Semana Smart: semana dedicada a descubrir y aprender tendencias del mundo digital.
- Universitas on the Road: nuestra universidad corporativa, capacitó en su campus de Barcelona al 100% ejecutivos gracias a los programas presenciales de liderazgo y estrategia.
- Desarrollo de Talento – Perfil digital y Personal Best.

Calidad de Vida y SST:

- Family friday y horario flexible
- Fitness day y día de la salud
- Programa de pausas activas
- Fun fest

Diversidad:

- Millenials: actividades after office, Grupos Yammer con +60 miembros
- Políticas de contratación y promoción para inclusión mujeres

Compromiso y aporte a la comunidad:

- Día del Voluntario Telefónica
- Reconocimiento a colaboradores que apoyaron en el Terremoto



SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Contamos con el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que garantiza la integración de la seguridad y la salud con criterios de prevención en los procesos y servicios de toda nuestra operación. En 2016 implementamos el programa de pausas activas, para reducir el estrés, la fatiga laboral y mejorar la armonía del equipo. Llevamos a cabo la campaña de vacunación para los voluntarios del terremoto en 2016.

HITOS 2016

- ✓ **1031** horas de formación en prevención de riesgos laborales en 2016
- ✓ **99%** de voluntarios participo de la campaña de vacunación en las zonas devastadas
- ✓ Alcance del **99%** en la realización de exámenes ocupacionales



Gestión de la Cadena de Suministro

De acuerdo a nuestros Principios de Negocio Responsable y nuestra Política de Sostenibilidad en la Cadena de suministro, pedimos a todos nuestros proveedores que desarrollen su actividad aplicando estándares éticos, sociales y medioambientales similares a los que rigen en Telefónica.

En 2016, nuestro Consejo de Administración aprobó una nueva Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro, en la que se recogen los Criterios Mínimos de Negocio Responsable que deben cumplir todos nuestros proveedores y trasladarlos a su propia cadena de suministro. En esta versión hemos incorporado nuevos aspectos relevantes—sobre anticorrupción y conflictos de interés, privacidad y confidencialidad de la información, etc.— y reforzado otros como los sociales (el tráfico de personas) o medioambientales (residuos, sustancias peligrosas, consumo de materiales, etc.).

De este modo, a los requisitos técnicos y estándares de calidad que los productos o servicios deben cumplir, se suman los criterios mínimos recogidos en:

- La Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro.
- La Política Anticorrupción.
- Las Condiciones Generales para el Suministro de Bienes y Servicios del Grupo Telefónica.

En Telefónica basamos nuestro modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro en tres niveles:

GESTIÓN DE RIESGO

- Identificación de riesgos.
- Herramientas de gestión de riesgos
- Formación y sensibilización a empleados y proveedores

PRODUCCIÓN EFICIENTE

- Reducción de consumo de materiales y energía.
- Mayor eficiencia en los procesos de compras

COMPROMISO E INNOVACION

- Fomentar una relación de cercanía y compartición de buenas prácticas.
- Proyectos de innovación sostenible
- Sensibilización clientes finales

De acuerdo a nuestros Principios de Negocio Responsable pedimos a todos los proveedores que aseguren el *cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales fundamentales*, así como el *respeto por el medio ambiente*



CANAL DE NEGOCIO RESPONSABLE

Los proveedores, así como sus empleados, tendrán la posibilidad de realizar preguntas o denuncias asociadas al cumplimiento de estos Criterios Mínimos de Negocio Responsable a través del canal confidencial disponible en el Portal del Proveedor.

MÁS INFORMACIÓN

Consulte nuestro portal web:
Telefónica Ecuador: www.telefonica.com.ec

Indicadores	2014	2015	2016
% Compras adjudicado localmente	69%	71%	70%
Proveedores Adjudicatarios Locales (Unidades)	297	281	280
# Proveedores auditados	10	10	10

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



GESTIÓN DE RIESGO

Un año más analizamos y evaluamos el nivel de riesgo de nuestros proveedores, conforme al producto y servicio que nos prestan. Las dimensiones consideradas dentro del proceso de evaluación responden a criterios mínimos de Negocio Responsable, contemplados en la Política de Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. En 2016 realizamos el seguimiento de hallazgo identificados en 2015, tres proveedores cerraron el 100% de sus observaciones levantadas.

En 2015 llevamos a cabo el III Encuentro de Proveedores y DAS, del cual participaron alrededor de 120 personas, quienes reflejaron una percepción positiva del 92%.



PRODUCCIÓN EFICIENTE

Bajo el marco del Proyecto de Eficiencia Energética de la Compañía, colaboramos con partners tecnológicos que nos proveen la mejor tecnología y nos ayudan a identificar oportunidades de reducción de consumo energético y emisiones. En 2015 y 2016 trabajamos con dos proveedores clave para la puesta en marcha en los próximos años.



COMPROMISO E INNOVACION

En el marco de la iniciativa Movistar Conversa extendimos a proveedores y distribuidores autorizados nuestra mecanismo de diálogo *on line* (*webinars*) específicos sobre aspectos que consideramos de interés para el negocio y práctica de negocio responsable.



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Compromiso con el desarrollo de la sociedad

Nuestra estrategia es fomentar la inclusión digital y la innovación sostenible para asegurar el acceso a las comunicaciones en donde operamos y desarrollar productos y servicios que ayuden a cubrir necesidades sociales como el cambio demográfico, la crisis financiera, la educación digital, el cambio climático o la pobreza. Se han trazados dos frentes esenciales:

La inclusión digital

Desarrollamos soluciones innovadoras que aportan valor a la sociedad en la que operamos y nos permiten llevar la conectividad e Internet a todas las personas independientemente de su ubicación, situación económica o discapacidad.

Innovación Sostenible

El objetivo es crear un entorno donde las sociedades y la protección al medio ambiente sea una de las prioridades de nuestro negocio.

En ese sentido y dentro de nuestro portafolio de soluciones comerciales, se ha seleccionado un grupo de productos y servicios que tienen un claro impacto positivo ya sea en la sociedad y el medio ambiente



HITOS



Servicios financieros

En 2014 Telefónica Movistar y el Banco Central del Ecuador conectaron sus plataformas tecnológicas para el uso del dinero electrónico.



Educación digital

12.3 millones han sido invertidos en educación de niños, niñas y jóvenes de Fundación Telefónica que promueve iniciativas vinculadas a continuidad educativa, desarrollo de competencias para la vida y gestión de emprendimientos sociales.



Medio ambiente

Las soluciones denominadas "Sociedades Inteligentes"; cuyo objetivo es promover al sostenibilidad ambiental a través de la gestión y desarrollo de servicios "Green TIC" destacan proyectos como Smart Parking, Smart Waste, Smart Lock, Flotas, Mejora Ibarra, entre otros.



Diversidad sociocultural

Ofrecimos navegación sin costo en la enciclopedia virtual Wikipedia (<https://www.wikipedia.org/>), para los usuarios prepago. Los beneficiados recibieron un SMS de notificación de este uso.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



4.5

millones
accesos totales

662.756

clientes LTE

47%

penetración
smartphone

3.240.237

penetración
*datos+voz
prepago*

1.304.912

penetración datos+voz
postpago

EMERGENCIA VOLCÁN COTOPAXI 2015

En respuesta a la activación del volcán Cotopaxi, ofrecimos acceso gratuito, para todos los clientes, a la página web del Ministerio Coordinador de Seguridad.

También la navegación al sitio web oficial de consulta del volcán Cotopaxi: <http://www.volcancotopaxi.com>. El objetivo de esta iniciativa tenía como finalidad de que la ciudadanía esté al tanto de las medidas de prevención y de la evolución del volcán.



Ya estamos presentes en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Santo Domingo, Azogues, Salinas, Atacames (Casa Blanca); y pronto sumaremos a Latacunga, Riobamba y Machala.

EMERGENCIA TERREMOTO 2016



MÁS INFORMACIÓN



goo.gl/zuXaB6

Compromiso con la resiliencia_

Tras el terremoto ocurrido en Ecuador el 16 de abril de 2016, Fundación Telefónica Ecuador implementó un Plan de Emergencia para ejecutar algunos proyectos y actividades para ayudar a las zonas afectadas de Manabí y Esmeraldas. El objetivo es proporcionar estabilidad emocional a niños, niñas y sus familias en situación de vulnerabilidad a través de formación integral en ámbitos educativos y sociales, en que se beneficiaron más de 69.000 personas.

Proyecto y actividades ejecutadas:

- Recolección de 4 Tn. en productos de primera necesidad con ayuda de más de 250 colaboradores de la empresa.
- Se habilitó plataforma digital para DONACIONES económicas www.funcaciontelefonica.com.ec: se recaudó 42.603 EUROS por parte de empleados del Grupo Telefónica a nivel internacional.
- Implementación de nueve centros Proniño que permitió brindar atención integral a niños y niñas a través de talleres de arte, liderazgo, creatividad, programación informática y atención psicológica. El proyecto sigue en marcha en 2017 y cuenta a la fecha con 555 NN en Manta, Portoviejo, Pedernales, Muisne, y Bahía de Caráquez.
- A través de la iniciativa de "Vacaciones Solidarias Internacionales" a finales de junio más de 80 Voluntarios Telefónica provenientes de 14 países reconstruyeron 21 aulas, centros comunitarios y espacios infantiles en las zonas afectadas de Río Chico, Playa Prieta, Esmeraldas, Pedernales y las Gilces.
- Se implementó ChatBooks, microcuentos transmitidos vía Whatsapp y Aplicación móvil, para leer a los niños antes de dormir, ya que el miedo y la inseguridad continuaron afectando a la población infantil del país, por lo que, con esta iniciativa se logró llegar a más de 61.618 personas con más de 2'834.428 microcuentos enviados.



BENEFICIARIOS

- Beneficiarios de todas las iniciativas implementadas

69.774
BENEFICIARIOS



CENTROS PRONIÑO

- **555** niños y niñas atendidos diariamente
- **7** horas diarias, lunes a viernes (9h00 a 16h00)



VOLUNTARIOS

- Reconstrucción de 21 aulas, centros comunitarios y espacios infantiles



SENSIBILIZACIÓN

- **ChatBooks:** + de 2.8 millones de cuentos enviados
- **Campaña** "Ayúdanos a reconstruir sus sueños".
- **+ 321** impactos comunicacionales

80
VONLUNTARIOS
GRUPO TELEFÓNICA

2.8
MILLONES DE
CUENTOS

CENTROS
PRONIÑO

PEDERNALES

BAHÍA



PORTOVIEJO

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



CENTROS PRONIÑO
Talleres formativos integrales
con base en liderazgo,
creatividad, innovación,
responsabilidad, atención
psicológica, educación digital y
artística. **(6 a 12 años)**



INFORME INTEGRADO 2014-2016

Compromiso con el desarrollo del medio ambiente

Estamos convencidos que para mantener una empresa sostenible, debemos basarnos en los principios de la economía circular, en donde nuestros clientes y proveedores juegan un rol fundamental, a través de nuestros proyectos de compra responsable, gestión de residuos sólidos y eficiencia energética, así como buscamos que nuestra operación tenga el menor impacto ambiental posible.

Brindamos a la sociedad productos y servicios innovadores, herramientas de gestión de las ciudades, que aporten a la adaptación y mitigación del cambio climático.



EFICIENCIA ENERGÉTICA

Nuestros proyectos de eficiencia energética nos permiten mantenernos a la vanguardia de tecnología y reducir nuestra huella de carbono sobre el planeta. Desde 2015 hemos evitado emitir aprox. 885 toneladas de CO2 equivalente a la atmósfera.



100% Cumplido

Implementación de features de control de potencia en la segunda portadora con tecnología 2G y 3G en estaciones base a nivel nacional.



100% Cumplido

Cambio de luminarias a lámparas de menor consumo de energía eléctrica en todas las centrales de Telecomunicaciones a nivel nacional.



100% Cumplido

La inclusión de alta tecnología de climatización en las estaciones base (AA Inverter & Free Cooling)

SISTEMA DE GESTIÓN

Nuestro SGA (Sistema de Gestión Ambiental) nos permite controlar nuestros impactos ambientales así como velar por el cumplimiento de la legislación ambiental. Además, nos permiten plantearnos objetivos ambientales retadores y reducir nuestra huella de carbono. Somos una de las operaciones mas antiguas del Grupo Telefónica con la certificación ISO 14001, con la que contamos diez años.

DIALOGAMOS CON LAS COMUNIDADES

Implementamos un proceso pionero de información y alfabetización digital a la sociedad, con el objetivo de fortalecer los procesos de participación ciudadana y acercar a la población los beneficios de la tecnología para sus actividades cotidianas. Esta iniciativa permitió gestionar el componente social y mejorar nuestra relación con las comunidades. Como resultado obtuvimos un incremento del 65% en la efectividad en la solución de conflictos comunitarios en los últimos cinco años.

OBJETVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



* Campos Electromagnéticos



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

4

Compromiso con los
principios_



Cumplimiento con Pacto Global



Red Pacto Mundial Ecuador
WE SUPPORT

Por noveno año, rendimos y transparentamos nuestras acciones fundamentadas en los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, que permiten alcanzar los Objetivos del Desarrollo Sostenible para los próximos 14 años.

En 2014 y 2015 Telefónica asumió la presidencia y 2016 miembro activos del Directorio de la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas en Ecuador; esto nos permitió extender nuestro compromiso y consolidar acciones con los distintos sectores del país, así como promover objetivos basados en principios y alianzas para el desarrollo: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Con el establecimientos de nuevos objetivos globales para los próximos 14 años, estamos seguros que desde nuestro negocio podremos aportar a la integración de agendas que beneficien a la personas, empresas y administraciones públicas en el Ecuador.

Nuestro desafío es contribuir al desarrollo de las comunidades a través de servicios TIC con impacto, fundamental para la generación de empleo, crecimiento económico, y soluciones que aporten al medio ambiente y la transparencia.



DIEZ PRINCIPIOS

PARA EL DESARROLLO



DERECHOS HUMANOS

1. Apoyar y respetar la protección de los DDHH fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.



NORMAS LABORALES

3. Apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.



MEDIO AMBIENTE

7. Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ANTICORRUPCIÓN

10. Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



El internet de las cosas y las soluciones digitales son las herramientas clave para poder alcanzar más de la mitad de la metas planteadas¹, todo ello con la conectividad como base.

Los aliados y cadena de suministro de Telefónica son fundamentales para ayudar a la construcción y logros de los ODS.

1. Estudio realizado por Accenture Strategy para Global e-Sustainability Initiative (GESI)





Impacto ODS

El objetivo de Telefónica desde la innovación digital, es identificar estrategias, establecer metas y articular acciones en el que nuestros aliados - proveedores, organizaciones multisectoriales y gobierno – podamos lograr la construcción de un mundo mejor, donde nadie quede atrás.

Somos conscientes que las nuevas tecnologías digitales son la principal fuerza motriz de la transformación social y económica, convirtiéndose en la herramienta clave para crear impacto social positivo. Es por ello, que en este primer informe de avance sobre el impacto de Telefónica en la construcción de una agenda 2030, basado en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), presentamos tres iniciativas prioritarias en la dimensión económica, social y medio ambiental: resiliencia, educación digital y eficiencia energética.

Realizamos como Grupo una evaluación en profundidad del impacto de Telefónica en los ODS. Identificamos que nuestra contribución está orientada al ODS 9: "La construcción de infraestructuras resilientes, la promoción de la industrialización incluyente y sostenible, y el fomento de la innovación ". De igual manera, nuestra base de negocio irradia indirectamente en 13 ODS.

IMPACTO	ODS			
	principal	conectado	indirectos	
82.000 personas Sistema de Conectividad de Telefonía Celular: Pedernales, Manta y Portoviejo	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA		11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	
Aplicaciones abiertas para ciudades resilientes disponible a países y organizaciones que lo requieran	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	
69.774 personas Plan de Emergencia de Fundación Telefónica	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO
555 niños, niñas y adolescentes diarios en 9 Centros Proniño	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO
80 voluntarios y 250 colaboradores 21 aulas, centro comunitarios y espacios infantiles y 4 toneladas de productos de primera necesidad	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR		
61.618 personas recibieron ChatBooks – 2’834.428 microcuentos enviados	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD		
+12 alianzas para resiliencia y desarrollo Cruz Roja, UNICEF, C&D, GAD’s, organizaciones y comunidades en zona de desastre, BID, MDMQ, SAR España, Gobierno Central y sus dependencias.	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
			5 IGUALDAD DE GÉNERO	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



RESILIENCIA

#ContigoEcuador

Apoyamos en la reconstrucción y reactivación de las zonas afectadas por el terremoto, mediante el desarrollo de soluciones innovadoras en telecomunicaciones para el restablecimiento del servicio. De igual manera implementamos soluciones digitales, Smart Steps, para el análisis y ejecución en la gestión de desastres naturales y apoyamos comunitariamente con talento y experiencia a través de voluntarios de Fundación Telefónica para la construcción y funcionamiento de “Centros Proniño”.



EDUCACIÓN DIGITAL
Fundación Telefónica

Contribuimos a la alfabetización digital de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, docentes, padres y madres de familia del Ecuador. Estos proyectos promueven el uso responsable de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la reducción de la brecha digital y la mejora de la calidad educativa, a través del desarrollo de competencias digitales, que permitan mejorar la oportunidad de acceso a la educación y al empleo del mundo digital.

Desde el año 2014 hasta el 2016, 246.645 niños, niñas y adolescentes, 3.111 jóvenes, 6.170 docentes y 47.492 adultos recibieron formación en educación digital, con un total de 3'450.672 horas de formación, en alianza sostenida con más de 78 organizaciones del sector público, privado y social del Ecuador.

IMPACTO	ODS				
	principal	conectado	indirectos		
<p><small>* Indicadores desde 2014 – 2016</small></p> <p>246.645 niños, niñas y adolescentes que recibieron formación educativa en habilidades para la vida y competencias digitales.</p>					 transversal
<p>3.111 jóvenes que recibieron formación educativa en habilidades para la vida y competencias digitales.</p>					
<p>6.170 docentes que recibieron formación en aplicación básica de las TIC e innovación educativa a través de formación en línea y presencial.</p>					
<p>47.492 adultos y público general que se formaron en metodologías educativas y adquirieron contenidos sobre el uso responsables de las TIC</p>					
<p>3'450.672 horas de formación virtual y presencial para los distintos públicos (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, docentes, técnicos sociales y adultos en general).</p>					
<p>+78 alianzas institucionales para desarrollo de los proyectos educativos tecnológicos en: Organismos gubernamentales (Municipio de Quito, GAD El Oro, GAD Chimborazo) Organismos No Gubernamentales (ONGs de 10 provincias) Organismos Internacionales (Organización de Estados Iberoamericanos, Arduino) Asociaciones del sector educativo e instituciones educativas.</p>					



EFICIENCIA ENERGÉTICA
Cambio Climático

En 2016, coincidiendo con la firma del nuevo Acuerdo de París, anunciamos nuestros nuevos objetivos de Energía y Cambio Climático a 2020 y 2030. La meta está alineada con el nivel de descarbonización requerido para limitar el calentamiento global por debajo de 2°C.

En Ecuador desde el año 2016, estamos llevando a cabo el proyecto “Telefónica Energéticamente Eficiente” que consta para el 2016-2017 de tres ejes fundamentales: a) climatización de alta tecnología, b) edificio inteligente EKOPARK y c) Gestión de Flotas. Estas soluciones nos permitirá evitar la generación de 8.000 toneladas de CO2.

Estos resultados reafirman nuestro compromiso de buscar soluciones a la crisis climática global, modernizando la infraestructura instalada haciendo que las mismas sean más sostenibles.





Referencias GRI

Telefónica Ecuador publica su Informe Integrado de Sostenibilidad 2014-2015 y 2016 según el estándar G4 del Global Reporting Initiative (GRI). Los Informes Anuales de Sostenibilidad correspondientes a 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011 y 2012-2013 han sido revisados por una tercera parte, respecto al cumplimiento de Telefónica con los principios G3. Al igual que el pasado año, el Informe Anual de RC 2012 es GRI “in accordance” con un nivel de A+.

PARTE I: Indicadores de perfil

1. Estrategia y análisis

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
1.1.	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, Índice, Carta del Presidente, pág. 3-4 Informe integrado 2014-2015-2016, Índice, Carta del Presidente Ejecutivo Ecuador, pág. 5	
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7; Contribución tributaria y concesión, pág. 8; Resultados financieros, pág. 9-10; Indicadores no financieros, pág. 11; Comité Ejecutivo, pág.13; Estrategia de negocio, pág. 14; Gestión dela ética, pág. 15; Materialidad y relevancia, pág.16; Ecosistemas del diálogo, pág. 17	

2. Perfil de la organización

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
2.1	Nombre de la organización.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 7, 182, 183	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.4	Localización de la sede principal de la organización	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas 3, 4, 7, 9	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7; CAP 2, Modelo de negocio responsable; Ecosistemas del diálogo, pág.. 17; CAP 3, Compromiso con el desarrollo, Compromiso con nuestros clientes, pág. 19	
2.8	Dimensiones de la organización informante.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 58, 60, 182, 183	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
2.1	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 146, 184	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

3. Parámetros de la Memoria

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 7, 180, 181; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 4, Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 4, Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 7; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 4, Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 181	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 183; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 4, Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 182, 183; Informe integrado 2014-2015-2016, Índice, Carta del Presidente, páginas. 3-4	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 180 a 183; Informe integrado 2014-2015-2016, Índice, Carta del Presidente, páginas. 3-4; Carta del Presidente Ejecutivo, pág. 5	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 19, 20; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 1 Principales magnitudes, páginas: 7 a 10	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 48, 50, 51; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 1 Principales magnitudes 2014-2015-2016, páginas: 7 a 10	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.1	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 182, 183; c, CAP 1 Principales magnitudes 2014-2015-2016, páginas: 7 a 10	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 182, 183; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 1 Principales magnitudes 2014-2015-2016, páginas: 7 a 11	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, Índice, CAP 1 a CAP 4, pág. 2; CAP 4, Referencias GRI, páginas: 28 a 38	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	✓	✓	✓	In forme Integrado 2014-2015-2016, CAP 4, Cartas de Verificación, páginas: 39 a 41	



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

4. Gobierno, compromisos y participación de los Grupos de Interés

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas, tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 5, 6, 42, 26 a 38; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, pág. 13	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: páginas 26, 32	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: páginas 6, 27; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, pág. 13	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 106	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/-/contenido-libertad-expresion
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. IAGC: 22 y 23; IAGC: 31 y 32	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. IAGC: 36	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.7	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 117, 121 y 123; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, Compromiso con nuestro equipo humano; pág. 20	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, Gestión de la ética, pág. 15	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 60 y 62; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, páginas: 19 , 20, 21, 22 y 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.1	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 51, 68, 69 , 105, 181	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, Materialidad y Relevancia, pág. 16	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, Ecosistema de diálogo, pág. 17	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 52, 53, 65, 67, 71, 105; Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, Gestión de la cadena de suministro, pág. 21	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, páginas: 19 a 24	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, Ecosistema de diálogo, páginas: 13 a 17	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, páginas: 13 a 17	
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de negocio responsable, Materialidad y relevancia, pág. 16 y Ecosistema de diálogo, pág. 17	



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

PARTE II. Enfoque de la Dirección (DMAs)

G3 DMA		Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
DMA EC DMA PR	Dimensión económica		✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1 Principales magnitudes 2014 – 2015-2016, páginas: 7 a 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestros clientes,pág. 19, con nuestro equipo humano, pág. 20, Gestión de la cadena de suministro, pág. 21	
DMA SO DMA LA DMA HR		Dimensión social	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo de la sociedad, pág. 22, con la resiliencia, pág. 23, CAP 4 Compromiso con los Principios, Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS, pág. 27	
DMA EN		Dimensión ambiental	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del Medio Ambiente, pág. 24; CAP 4, Compromiso con los Principios, Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS, pág. 27	

PARTE III. Indicadores de desempeño

Económico

Perfil		Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
Desempeño económico							
EC01	Valor económico directo, generado y distribuido en la sociedad.		✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7	
EC02		Consecuencias financieras para las actividades de la organización derivadas del cambio climático.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 19, 20, 21; Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7, Indicadores no Financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente, pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EC03		Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	✓	✓	✓	c 41-43, 126-127,137-138, 174 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de Negocio Responsable, páginas: 14 a 17; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EC04		Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	✓	no	no		

Presencia en el mercado

EC05	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 127	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EC06		Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7	
EC07		Proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	✓	no	no		

Impactos económicos indirectos

EC08	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.		✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7, Contribución tributaria y concesión, pág. 8	
EC09		Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Medio Ambiente

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
Materiales						
EN01	Materiales utilizados, por peso o volumen.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN02	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
Energía						
EN03	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN04	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN05	Ahorro de energía, debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN06	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN07	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
Agua						
EN08	Captación total de agua por fuentes.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN09	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	no	no	no		Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la compañía
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	no	no	no		Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la compañía
Biodiversidad						
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 54, 158	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 175	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	no	no	no		Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la compañía
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 175 a 177	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	no	no	no		Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la compañía



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Emisiones, vertidos y residuos						
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 20, 160 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 21	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	no	no	no	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la compañía	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 163	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	no	no	no	Este indicador no es aplicable para el conjunto de actividades de la compañía	
Productos y servicios						
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 163 y 164 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Cumplimiento normativo						
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 173	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Transporte						
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 172- 173	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
General						
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 15, 157; Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores financieros, págs.:9-10, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/publicaciones/informes-anuales



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Social: prácticas laborales y trabajo digno

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
Empleo						
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	no	no	no		No disponible
Relaciones empresa/trabajo						
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
Salud y seguridad en el trabajo						
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
Formación y educación						
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	no	no	no		No disponible
Diversidad e igualdad de oportunidades						
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 123, 124 Informe Integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestro equipo humano; pág. 20	https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/publicaciones/informe-s-anuales
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres						
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	no	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 127 (desglosado por actividad más no por categoría profesional)	https://www.telefonica.com/es/web/about_telefonica/publicaciones/informe-s-anuales



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Social: Derechos Humanos

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
Prácticas de inversión y abastecimiento						
HR01	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales magnitudes 2014-2015-2016, Contribución al progreso, pág. 7, Contribución tributaria y concesión, pág. 8	
HR02	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con desarrollo, Gestión de la cadena de suministro, pág. 21	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Gestión Ética, pág. 15	
No discriminación						
HR4	Número total de incidentes de discriminación.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 16 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Gestión Ética, pág. 15	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Libertad de asociación y convenios colectivos						
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 126	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Explotación infantil						
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 66, 133	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Ttrabajos forzados						
HR7	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzado.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, páginas: 66 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, páginas: 14 a 16; CAP 4, Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Prácticas de seguridad						
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 130-131 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, pág. 16	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Derechos de los indígenas						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 133 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Gestión Ética, pág. 15	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Evaluación						
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 39 a 74 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, páginas: 14 a 16; CAP 4, Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Medidas correctivas						
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	no	no	no		No disponible



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Social: Sociedad

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados	
Comunidades locales							
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo de Negocio Responsable, Materialidad y Relevancia, pág. 16; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24; CAP 4 Compromiso con los principios, Cumplimiento con Pacto Global, pág. 26		
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24		
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24		
Corrupción							
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Gestión Ética, pág. 15		
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Gestión Ética, pág. 15		
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Gestión Ética, pág. 15		
Política pública							
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, Ecosistema de Diálogo, pág. 17		
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	✓	no	no	No disponible		
Comportamiento de competencia desleal							
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 126	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016	
Cumplimiento normativo							
S08	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	✓	no	no			

Social: responsabilidad sobre productos

Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
Salud y seguridad del cliente						
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	
PR2	Número total de incidentes relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestros clientes,pág. 19 Informe integrado 2016, páginas: 172, 173	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Etiquetado de productos y servicios						
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	✓	no	no		No disponible
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	✓	no	no		No disponible
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, páginas: 95 a 100 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con desarrollo, con nuestros clientes, pág. 19	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Comunicaciones de marketing						
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016,pág. 173 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, pág. 15, 16	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016,pág. 173 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 2 Modelo Negocio Responsable, pág. 15, 16	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Privacidad del cliente						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016,pág. 104 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con desarrollo, con nuestros clientes, pág. 19	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Cumplimiento normativo						
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente ,pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016

(1) No se han registrado incidentes de ese tipo en Ecuador.

Suplemento sectorial de Telecomunicaciones						
Perfil	Descripción	Respuesta 2011	Respuesta 2014	Respuesta 2015	Localización	Links relacionados
Operaciones internas						
I001	Inversiones en el desarrollo de redes de telecomunicaciones por país/región.	✓	✓	✓	Informe Integrado,pág. 12 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Contribución al progreso, pág. 7	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
I002	Costes netos de las obligaciones de servicio universal.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 78 Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Contribución al progreso, pág. 7, Contribución tributaria”, pág.. 8	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
I003	Prácticas que aseguran la seguridad y salud de personal de instalación y mantenimiento de antenas, estaciones base y otras instalaciones.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3, Compromiso con el desarrollo, nuestro equipo humano, pág. 20	
I004	Cumplimiento de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por los terminales.	✓	✓	✓	Informe Integrado 2016, pág. 172, 174	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Acceso						
I005	Cumplimiento de los estándares ICNIRP referentes a las emisiones EMF generadas por las estaciones base.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente ,pág. 24	
Aplicaciones tecnológicas						
I006	Prácticas y políticas establecidas respecto a la Specific Absorption Rate (SAR) de terminales.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 172	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
I007	Descripción de Políticas y Prácticas en relación con el emplazamiento de antenas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 1, Principales Magnitudes, Indicadores no financieros, pág. 11; CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente ,pág. 24	
I008	Número y porcentaje de emplazamientos que comparten y reaprovechan estructuras.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 170	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
PA05	Tipo de servicios de telecomunicaciones dirigidos y utilizados por sectores de bajos ingresos de la población.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo de la sociedad, pág. 22	
PA06	Programas para ofrecer y mantener servicios de comunicación en situaciones de emergencia.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo de la sociedad, pág. 22	




INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

PA07	Políticas relativas a la gestión de asuntos de derechos humanos relativos al acceso y uso de telecomunicaciones.	✓	✓	✓	Informe integrado 2014-2015-2016, CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con nuestros clientes, pág. 19, Con el desarrollo de la sociedad, pág. 22	
PA08	Políticas y prácticas relativas a la comunicación de asuntos relacionados a campos electromagnéticos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 172 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
PA09	Inversión total en actividades de investigación sobre campos electromagnéticos y salud.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 172, 173 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
PA10	Iniciativas para garantizar la claridad de tarifas y facturas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 142,143	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
PA11	Iniciativas para informar a los consumidores acerca del uso responsable, eficiente y respetuoso con el Medio Ambiente de los productos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág.159, 160 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
Aplicaciones tecnológicas						
TA1	Ejemplo de la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones en el consumo de recursos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 81, 84, 90, 175,176 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
TA2	Ejemplo de servicios de telecomunicaciones con el potencial de sustituir objetos físicos.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 81, 84, 90, 175,176 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo del medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
TA3	Medición de los cambios de vida de los consumidores en el uso de los servicios de los ejemplos anteriores.	no	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 81, 84, 90, 175,176 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo de la sociedad, pág. 22 y con el desarrollo medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
TA4	Estimaciones de los efectos indirectos de "rebote" en el uso de productos y servicios por el consumidor y lecciones aprendidas para desarrollos futuros.	no	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 81, 84, 90, 175,176 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo de la sociedad, pág. 22 y con el desarrollo medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016
TA5	Prácticas relativas a derechos de propiedad intelectual y tecnologías abiertas.	✓	✓	✓	Informe integrado 2016, pág. 81, 84, 90, 175,176 Informe integrado 2014-2015-2016 CAP 3 Compromiso con el desarrollo, con el desarrollo de la sociedad, pág. 22 y con el desarrollo medio ambiente , pág. 24	https://www.telefonica.com/es/web/negocio-responsable/informe-2016



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Cartas de verificación 2016_



Ernst & Young, S.L.
C/Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016 DE TELEFÓNICA, S.A.

A la Comisión de Reputación y Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2016 de Telefónica, S.A. (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4 (G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical AccountAbility).

El perímetro considerado por Telefónica, S.A. para la elaboración del Informe está definido en el anexo "Estructura y perímetro de consolidación de este Informe" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., quien también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 (Revised) Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.
- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica, S.A. así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la Dirección Global de Ética Corporativa y Sostenibilidad de Telefónica, S.A. y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Sostenibilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Telefónica.
- Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G4 de GRI.
- Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han definido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este Informe. Los trabajos de revisión se han centrado especialmente en las operaciones de Telefónica en España, Brasil, Argentina, Alemania, Chile y Colombia.

El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto y en las Tablas GRI que figuran como anexo, con el perímetro y alcances indicados anteriormente.

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).

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICCC 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.



Ernst & Young, S.L.
C/Raimundo Fernández Villaverde, 65
28003 Madrid

Tel: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe Integrado correspondiente al ejercicio 2016 de Telefónica, S.A. adjunto, y con el alcance indicado en el apartado "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el apartado "Gestión de nuestros grupos de interés y reputación" del Informe adjunto.
 - Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y una encuesta para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su apartado "Gestión de nuestros grupos de interés y reputación".
 - Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en el apartado "Gestión de nuestros grupos de interés y reputación" y a lo largo de los diferentes capítulos del Informe adjunto y que reflejan los principales compromisos asumidos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

a) **Inclusividad:**

Telefónica tiene en cuenta la opinión de sus grupos de interés para la selección de los asuntos más relevantes que guían su estrategia de sostenibilidad. La interacción con los grupos de interés se lleva a cabo de forma periódica a través del Panel Asesor de Sostenibilidad. Nuestra recomendación es reforzar la consideración y aportación de valor del grupo del interés "Clientes" sobre la estrategia de sostenibilidad de Telefónica.

ERNST & YOUNG, S.L.



Ana Mª Prieto González
Socia
Madrid, 12 de mayo de 2017



AA1000
Licensed Assurance Provider
600-99

AENOR

Declaración de Verificación de AENOR para Telefónica del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero correspondientes al periodo 2016

EXPEDIENTE: 2009/1133/HCO/01

Introducción

Telefónica (en adelante la organización) ha encargado a AENOR llevar a cabo una revisión limitada del Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de sus actividades incluidas en el informe de GEI del periodo 2016, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR se encuentra acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, con número OVVG01 004/14 (vigente a partir del 31/10/2014; fecha de término de vigencia 31/10/2018), conforme a la norma ISO 14065:2007, 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.

Inventario de emisiones de GEI emitido por la Organización: Telefónica, C/ Ronda de la Comunicación, Distrito Telefónica, Madrid

Representantes de la Organización: Maya Ormazábal Herrera/Ana Belén Pociña Hijosa, 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 Informe de GEI de Telefónica mencionado.

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 y HFCs.

Las actividades directas, indirectas y exclusiones de la verificación

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI:
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía:
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:
 - Compra de bienes y servicios

AENOR C/ GENOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

R-DTC-500.01



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

AENOR

- o Bienes capitales
- o Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
- o Residuos generados en operaciones
- o Viajes de trabajo
- o Uso de productos vendidos
- o Inversiones

Exclusiones Generales

Se han excluido las siguientes emisiones:

- Dentro de la categoría de compra de bienes y servicios, no se incluyen las emisiones correspondientes a la compra de servicios de obras y servicio ni marketing.
- Dentro de la categoría de uso de productos vendidos, no se incluyen las emisiones correspondientes al uso de los teléfonos móviles de nuestros clientes.

La exclusión se ha realizado atendiendo al criterio de emisiones cuya cuantificación no sea técnicamente viable ni rentable ya que no se disponga de datos completos o fiables, ni sobre las que se tenga capacidad de gestión de dichas emisiones.

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones sobre las cuales ejerce el control operacional. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Límites organizacionales y geográficos		
Europa	Latino América	Telxius
España	Argentina (red fija y móvil)	
Red fija y móvil	Brasil (red fija y móvil)	
Distrito Telefónica	Chile (red fija y móvil)	
Telefónica Soluciones	Colombia (red fija y móvil)	
Telxius	Ecuador (red móvil)	
Alemania (red fija y móvil)	El Salvador (red móvil)	
Reino Unido (red fija y móvil)	Guatemala (red móvil)	
	México (red móvil)	
	Nicaragua (red móvil)	

AENOR C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

R-DTC-500.01

AENOR

	Panamá (red móvil)	
	Perú (red fija y móvil)	
	Costa Rica (red móvil)	
	Uruguay (red móvil)	
	Venezuela (red móvil)	

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

- a) La norma ISO 14064-1:2006: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
- c) Referencial ITU-T L.1420 (02/2012) *Methodology for energy consumption and greenhouse gas emissions impact assessment of information and communication technologies in organizations*
- d) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. Rev 01.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportada en el informe de inventario de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2016, de fecha 31 de marzo de 2017, 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 finalmente verificados:

AENOR C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4

R-DTC-500.01



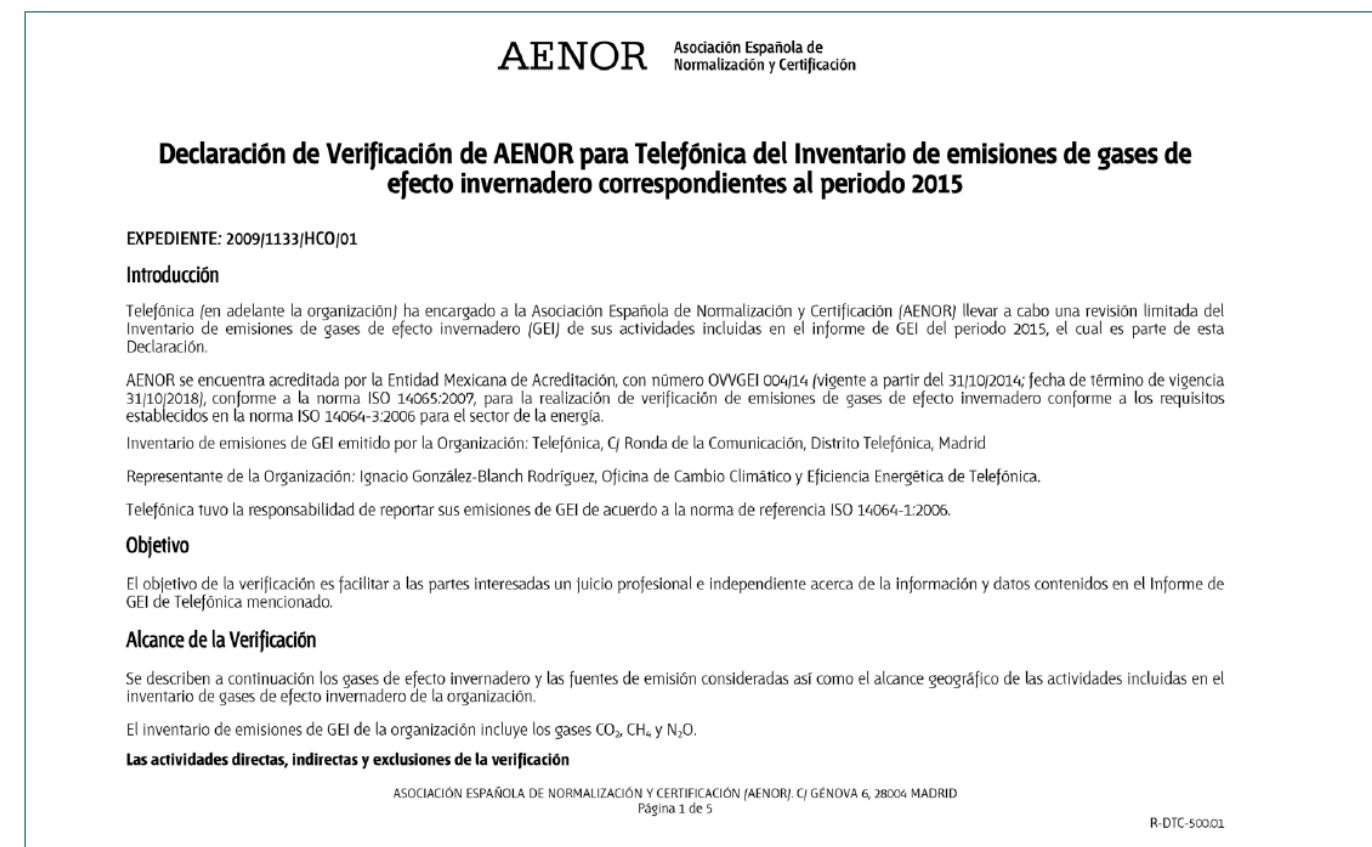
AENOR

Año: 2016	t CO ₂ e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	291.770
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	1.855.167
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	1.080.374
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	1.019.875
o Compra de bienes y servicios	269.458
o Bienes capitales	117.754
o Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	144.901
o Residuos generados en operaciones	619
o Viajes de trabajo	33.127
o Uso de productos vendidos	63.932
o Inversiones	390.085
Emisiones por uso de biocombustibles	11.648


Verificador Jefe: Raúl BLANCO BAZACO
Madrid, a 26 de Abril de 2017


Gerente de Medio Ambiente: D. José MAGRO GONZÁLEZ

Cartas de verificación 2015_





INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

- Alcance 1. Emisiones directas de GEI:
- Alcance 2. Emisiones indirectas de GEI por energía:
- Alcance 3. Otras emisiones indirectas de GEI. Se incluye:
 - Compra de bienes y servicios
 - Bienes capitales
 - Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)
 - Residuos generados en operaciones
 - Viajes de trabajo
 - Uso de productos vendidos
 - Inversiones

Exclusiones Generales

El inventario de GEI de Telefónica no registra emisiones de hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC) por lo que quedan excluidas las emisiones fugitivas procedentes de equipos de aire acondicionado y refrigeración de Telefónica. Asimismo, se excluyen las emisiones de GEI por consumo de gasolina en combustión estacionaria

El cálculo estimado de estas emisiones queda por debajo del nivel de materialidad, por lo que se consideran no significativas.

Para el proceso de la verificación se considera un enfoque de control, bajo el cual Telefónica contabiliza las emisiones atribuibles a las operaciones sobre las cuales ejerce el control operacional. Bajo este enfoque, se establece el alcance de la verificación geográfico para los siguientes países donde opera el Grupo Telefónica:

Limites organizacionales y geográficos

Europa

España
Red fija y móvil
Distrito Telefónica
Telefónica Soluciones
Alemania (red fija y móvil)*

Latino América

Argentina (red fija y móvil)
Brasil (red fija y móvil)
Chile (red fija y móvil)
Colombia (red fija y móvil)
Ecuador (red móvil)
El Salvador (red móvil)
Guatemala (red móvil)

Telefónica Business Solutions

México (red móvil)
Nicaragua (red móvil)
Panamá (red móvil)
Perú (red fija y móvil)
Costa Rica (red móvil)
Uruguay (red móvil)
Venezuela (red móvil)

Año base

Telefónica ha seleccionado el año 2015 como año base. Se ha reestablecido el año base debido a dos razones fundamentales. La primera, debido a cambios significativo en límites operacionales y organizacionales en 2015 que dificultan el recálculo del año base. La segunda, debido a la finalización del periodo cubierto por los objetivos globales de reducción de energía de Telefónica (2007-2015). Se abre un nuevo periodo (2015-2020) donde se definirán nuevos objetivos de reducción de energía y emisiones de GEI.

Importancia relativa

Para la verificación se acordó que se considerarán discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado de emisiones.

Criterios

De forma general, la verificación del Informe de inventario de gases de efecto invernadero se ha realizado teniendo en cuenta los requisitos establecidos en:

- a) La norma ISO 14064-1:2006: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.
- b) La norma ISO 14064-3:2006: Especificación con orientación para la validación y verificación de declaraciones sobre gases de efecto invernadero
- c) Referencial ITU-T L.1420 (02/2012) *Methodology for energy consumption and greenhouse gas emissions impact assessment of information and communication technologies in organizations*
- d) GHG Protocol, Estándar corporativo de contabilidad y reporte. Rev 01.

El inventario se elabora a partir de los datos de energía y movilidad de las operaciones del grupo, reportadas bajo el Procedimiento Proceso de Recopilación de datos de energía del Grupo Telefónica, de 08 de enero de 2016.



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente declaración.

Conclusión

Como conclusión de la verificación y dado el alcance limitado acordado de la misma, AENOR declara que:

No hay evidencia, que haga suponer que la información sobre emisiones reportada en el informe de inventario de gases de efecto invernadero de Telefónica del periodo 2015, de fecha 31 de marzo de 2016, 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 finalmente verificados:

Año: 2015	t CO ₂ e
Alcance 1: Emisiones directas de GEI	95.677
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en la localización)	1.880.938
Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI por energía (método basado en el mercado)	1.609.677
Alcance 3: Otras emisiones indirectas de GEI (total)	2.680.046
o Compra de bienes y servicios	423.423
o Bienes capitales	329.186
o Actividades relacionadas con el consumo de energía y combustible (no incluidas en alcances 1 y 2)	209.836
o Residuos generados en operaciones	688
o Viajes de trabajo	34.075
o Uso de productos vendidos	1.610.822

Año: 2015	t CO ₂ e
o Inversiones	72.016
Emisiones por uso de biocombustibles	15.282


Verificador Jefe: Raúl BLANCO BAZACO
Madrid, a 08 de Abril de 2016

Gerente de Medio Ambiente: D. José MAGRO GONZÁLEZ



INFORME INTEGRADO 2014-2015-2016

Cartas de verificación 2014_



Ernst & Young, S.L.
Torre Pallas
Paseo Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2014 DE TELEFÓNICA, S.A.

A la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A.

Alcance del trabajo

Hemos llevado a cabo la revisión del contenido del Informe de Sostenibilidad Corporativa correspondiente al ejercicio 2014 de Telefónica, S.A. (en adelante, el Informe) que ha sido elaborado de acuerdo a lo señalado en:

- La Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 4 (G4).
- Los principios recogidos en la Norma AA1000 APS 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).

El perimetro considerado por Telefónica, S.A. para la elaboración del Informe está definido en el apartado "Estructura y perimetro de consolidación" del Informe adjunto.

La preparación del Informe adjunto, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., quienes también son responsables de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Criterios

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con:

- La Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC), con un alcance de aseguramiento limitado.
- La Norma AA1000 Assurance Standard 2008 de AccountAbility bajo un encargo de aseguramiento moderado de tipo 2.
- La Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

Procedimientos realizados

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., así como a la Dirección de diversas unidades de negocio que han participado en la elaboración del Informe, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Entrevistas con los responsables de la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A., y una selección de directivos y personal clave de las direcciones involucradas en su preparación. El propósito fue obtener un conocimiento sobre cómo los objetivos y políticas de Sostenibilidad Corporativa son considerados, puestos en práctica e integrados en la estrategia de Telefónica.
- Revisión de los principales procesos y sistemas a través de los cuales Telefónica establece sus compromisos con sus grupos de interés, así como la relevancia e integridad de la información incluida en el Informe.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe a lo señalado en la Guía G4 de GRI.
- Comprobación, en base a selecciones muestrales, de la información cuantitativa de los indicadores incluidos en el Informe y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información. Las pruebas de revisión se han dirigido a efectos de proporcionar los niveles de aseguramiento indicados en el apartado "Criterios" de este informe. Se han realizado trabajos de revisión en relación a las operaciones de Telefónica en España, Brasil, Argentina, Perú, Chile, Colombia y México.


El alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Estos procedimientos han sido aplicados sobre la información contenida en el Informe adjunto, a excepción de la información relativa a los indicadores de consumo de energía y emisiones que no ha sido objeto de revisión por nuestra parte y sobre los cuales, por tanto, no emitimos conclusión. En el apartado del Informe adjunto "Referencias GRI" Telefónica indica el estado del proceso de verificación externa de dichos indicadores.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

Copyright © Ernst & Young PwC Pallas, S.L. 2008. Todos los derechos reservados. Registro Mercantil de Madrid nº 2704. Libro 0. Folio 076. Inscripción nº 1433223. Inscripción 006. S.L. nº 00070246. Acreditado por el ICAEX y el ICAE en España.



Ernst & Young, S.L.
Torre Pallas
Paseo Pablo Ruiz Picasso, 1
28020 Madrid

Tel.: 902 365 456
Fax: 915 727 300
ey.com

Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión del Informe de Sostenibilidad Corporativa de Telefónica, S.A. adjunto, y con el alcance indicado en el apartado de "Procedimientos realizados" anterior, concluimos que:

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado según la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI), tal y como se indica en el mismo.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe no haya sido preparado de acuerdo con los principios recogidos en la Norma AA1000 APS (2008) emitida por AccountAbility, entendidos como:
 - Inclusividad:** Se dispone de mecanismos para la identificación de sus grupos de interés, así como para conocer y entender sus expectativas, tal como se describe en el apartado "La interacción con nuestros grupos de interés" del Informe adjunto.
 - Relevancia:** Se ha realizado un análisis de aspectos relevantes y una encuesta para seleccionar los aspectos más significativos a incluir en el Informe, tal como se describe en su apartado "Materialidad".
 - Capacidad de Respuesta:** Se dispone de mecanismos para diseñar, desarrollar, evaluar y comunicar las respuestas a las principales expectativas de los grupos de interés, que se reflejan en el apartado "La interacción con nuestros grupos de interés" y a lo largo de los diferentes capítulos del Informe adjunto y que reflejan los principales compromisos asumidos.

Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Dirección de Sostenibilidad y Reputación de Telefónica, S.A. nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora en relación con la aplicación de los principios de la Norma AA1000 APS (2008) y con las actuaciones realizadas con los principales grupos de interés identificados. Las recomendaciones más significativas se refieren a:

- Inclusividad:** Telefónica dispone de diferentes canales de diálogo con todos sus grupos de interés a nivel corporativo y a nivel local, utilizados para recopilar sus expectativas y necesidades. Nuestra recomendación es establecer un mayor número de objetivos con información cuantitativa que den una visión más exacta de las acciones en sostenibilidad realizadas, al tiempo que mejore la claridad en el seguimiento de objetivos de forma anual.
- Relevancia:** En el año 2014 Telefónica ha identificado los aspectos materiales para el reporte de sostenibilidad siguiendo los principios establecidos en la versión G4 de GRI. Nuestra recomendación es seguir trabajando de forma periódica en la identificación de los riesgos más significativos a nivel local y corporativo para incluir estos aspectos tanto en los informes locales como en el informe corporativo.

c) Capacidad de Respuesta:

Telefónica incluye en cada apartado del Informe adjunto los retos para cada grupo de interés. Nuestra recomendación es agrupar estos retos y alinearlos con la estrategia de sostenibilidad de Telefónica para mejorar la comprensión por los grupos de interés de las actuaciones realizadas en materia de sostenibilidad.

Asimismo, exponemos a continuación una serie de recomendaciones sobre las actuaciones relacionadas con las diferentes dimensiones incluidas en el Informe:

1) Dimensión económica:

Durante el año 2014 se ha informado sobre el impacto indirecto de Telefónica en las comunidades donde opera, al igual que en ejercicios anteriores. Nuestra recomendación es seguir desarrollando nuevas indicaciones de medición de impactos indirectos para ampliar esta información, dado el alto grado de materialidad de esta información según el estudio de materialidad realizado por la compañía.

2) Dimensión ambiental:

Durante el año 2014 Telefónica ha intensificado sus programas dedicados a la reducción del consumo de recursos y al reciclaje, consiguiendo disminuir de forma significativa la cantidad de residuos generados.


En el Informe adjunto se reporta la cantidad de residuos gestionados según el método de tratamiento. Se recomienda realizar un reporte más detallado de los diferentes tipos de residuos.


3) Dimensión social:

Durante el año 2014 Telefónica ha continuado trabajando en su compromiso con la sociedad, impulsando los proyectos con el fin de promover productos y servicios para personas con discapacidad, dependencias y enfermedades crónicas y apoyando incorporaciones de las TIC en el sistema educativo. Nuestra recomendación es establecer métodos para medir el impacto de estos proyectos en la sociedad.


Este Informe ha sido preparado exclusivamente en interés de la Comisión de Asuntos Institucionales de Telefónica, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo.

ERNST & YOUNG, S.L.


Ana M. Prieto González
Socia
Madrid 11 de junio del 2015


AA1000
Licensed Assurance Provider
000-20

Acreditado por el ICAEX y el ICAE en España.



Declaración de aseguramiento LBG: Telefónica

Telefónica ha encargado a Corporate Citizenship el aseguramiento de la aplicación del modelo de medición LBG durante el año 2014 (finalizado el 31 de diciembre).

El modelo LBG proporciona un marco sólido y creíble que mide el valor e impacto real, para la empresa y la sociedad, de la inversión corporativa en la comunidad. Va más allá de las aportaciones puntuales e incluye la gama completa de contribuciones destinadas a la comunidad (tiempo de los empleados, contribuciones en especie y dinero).

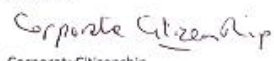
Nuestro trabajo se ha limitado a asegurar la correcta aplicación del modelo LBG. Este es el octavo año que Telefónica ha utilizado el modelo LBG y continúa siendo un miembro activo del grupo LBG España.

A nuestro juicio, Telefónica demuestra su comprensión del modelo LBG y continúa aplicando sus principios a la medición de actividades en la comunidad en España y en el extranjero. En nuestro comentario más abajo, identificamos algunas mejoras que la compañía puede hacer en el desarrollo de la aplicación del modelo de cara al futuro.

Comentario

Telefónica ha alcanzado un nivel de aplicación sistemática, y de forma global, de la metodología LBG para el cálculo de su inversión en la comunidad. Este año nos agrada ver que Telefónica ha extendido el alcance de la aplicación del modelo para captar el tiempo, remunerado de su personal dedicado al voluntariado. Ahora la compañía tiene la oportunidad de ampliar su uso del modelo para medir e informar de los resultados de voluntariado en los próximos años.

Telefónica ha realizado una serie de cambios en los programas para aumentar la efectividad del impacto que tienen. Creemos que Telefónica ya puede proporcionar más información sobre los logros e impactos de algunos de sus programas más significativos, y de este modo ofrecer una visión más completa de la importante contribución que realiza a través de estos programas.


Corporate Citizenship

2 de junio de 2015

www.corporate-citizenship.com

Publicación:

Vicepresidencia Regulatoria/Sostenibilidad y Gestión Ambiental
Telefónica Movistar Ecuador
Informe Integrado 2014 – 2015 - 2016
OTECEL S.A.

Fecha de edición:

Septiembre 2017

Estamos interesados en su opinión y comentarios, no dude en
contactar con nosotros:
responsabilidadcorpo@telefonica.com

The logo for Telefonica, featuring the word "Telefonica" in a stylized, italicized serif font, with a horizontal line underneath.